Dossiers du Conseil de la langue française

31

Le français sur la touche

rapport d'une enquête auprès des usagers de l'informatique

Daniel Mannier

Québec

LE FRANÇAIS SUR LA TOUCHE

Rapport d'une enquête
auprès des usagers de l'informatique

Le français sur la touche

Rapport d'une enquête auprès des usagers de l'informatique

par

Daniel Monnier

du Conseil de la langue française

92-00497/

Cet ouvrage a été publié
par le Service des communications
sous la direction de Léo Gagné.

Collaboration :

Renée Dolbec

© 1988 Éditeur officiel du Québec

Tous droits de traduction et d'adaptation,
en totalité ou en partie, réservés pour tous
les pays. Toute reproduction pour fins
commerciales, par procédé mécanique ou
électronique, y compris la microreproduction,
est interdite sans l'autorisation écrite
de l'Éditeur officiel du Québec.

Dépôt légal - 3e trimestre 1988
Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 2-551-08302-8

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements 15
PRÉSENTATION 17

INTRODUCTION 19

Rôle du Conseil 20
Objectif de l'enquête 22
Plan du rapport 22

CHAPITRE PREMIER :
Méthodologie et taux d'incidence du contact avec l'informatique 25

1.1. Mode de cueillette des données 27
1.2. Échantillon 27
1.3. Rendement de la cueillette 28
1.4. Estimation de la proportion de la population adulte (18 ans et plus) en contact avec l'informatique 28

CHAPITRE II :
Profil de l'usager de l'informatique 31

2.1. Origine socio-économique des usagers de l'informatique 33
2.1.1. Selon le sexe 34
2.1.2. Selon l'âge 35
2.1.3. Selon la scolarité 36
2.1.4. Selon la profession 37
2.1.5. Selon le secteur d'activité de l'entreprise 38
2.1.6. Selon la taille de l'entreprise 39
2.1.7. Selon le revenu du foyer 40

2.1.8. Selon la syndicalisation 41
2.1.9. Selon la connaissance de l'anglais 42
2.1.10. Selon la langue d'usage au travail 43

2.2. Profil de l'équipement et de l'utilisation du micro-ordinateur ... 44
2.2.1. À domicile 44
2.2.1.1. Travail ou non 44
2.2.1.2. Nombre d'heures d'utilisation 45
2.2.1.3. Moment d'acquisition 46
2.2.1.4. Marque du micro-ordinateur 47
2.2.1.5. Motif d'acquisition 47
2.2.1.6. Équipement périphérique 48
2.2.1.7. Applications 49
2.2.1.8. Jeux vidéo 50
2.2.1.9. Logiciel le plus utilisé 51
2.2.2. Au travail 52
2.2.2.1. Configuration de l'usage 52
2.2.2.2. Nombre d'heures d'utilisation 54
2.2.2.3. Marque du micro-ordinateur 56
2.2.2.4. Nombre de logiciels utilisés 56

2.3. Conclusion 59
2.3.1. Qui est l'usager ? 59
2.3.2. Équipement 60

CHAPITRE III :
Informatique et usage du français 63

3.1. Langue des manuels 66
3.2. Accents français 67
3.3. Langue des logiciels 68
3.3.1. Comparaison entre le micro-ordinateur et le terminal relié au travail 69
3.3.2. Unilinguisme ou bilinguisme des logiciels 74
3.3.3. Machine à traitement de texte 77
3.3.4. Machine programmable 78
3.3.5. Jeux vidéo et logiciels utilisés à domicile 79
3.4. Documents produits par ordinateur 81
3.5. Conclusion 82

CHAPITRE IV :
Informatique en français : une question de formation, d'approvisionnement et d'opinion 85

4.1. Formation des usagers 87
4.1.1. Proportion d'usagers qui ont reçu une formation et contexte de cette formation 87
4.1.2. Langue d'apprentissage 89
4.2. Approvisionnement en français 93
4.2.1. Informatique domestique 94
4.2.2. Informatique au travail 95
4.3. Informatique et langue française : opinion des usagers 97
4.3.1. Place du français en informatique 98
4.3.2. Impact de l'anglais 102
4.3.3. Quelques obstacles à l'usage du français 104
4.3.4. Bien-fondé d'une intervention 104
4.4 Conclusion 108

CHAPITRE V :
Nouveaux usagers et besoins en français 111

5.1. Origine socioprofessionnelle des nouveaux usagers et des usagers bilingues 113
5.1.1. Âge, scolarité et revenu 114
5.1.2. Profession, zone de résidence et type d'usage de l'informatique 115
5.2. Années d'expérience et bilinguisme 121
5.3. Bilinguisme et besoins en francisation 122
5.4. Nouveaux usagers et besoins en francisation 131
5.5. Conclusion 134

CONCLUSION GÉNÉRALE 137

Profil de l'usager 139
Langue d'utilisation 140
Langue de formation 141
Langue de diffusion et de spécification 141
Perception du statut du français en informatique 142
Désir d'utiliser le français chez les usagers francophones 142
Désir d'une intervention 143
Diagnostic général 143
Pistes d'intervention 145

ANNEXE A :
Comparaison entre les usagers anglophones et les usagers francophones 147

Commentaires 149

ANNEXE B :
Calculs relatifs au contact de la population avec l'informatique 155

ANNEXE C :
Questionnaire 159

Liste des tableaux

CHAPITRE II :

II.1 Distribution des usagers de l'informatique selon le sexe, répondants francophones, 1986 34

II.2 Distribution des usagers de l'informatique selon l'âge, répondants francophones, 1986 35

II.3 Distribution des usagers de l'informatique selon la scolarité, répondants francophones, 1986 36

II.4 Distribution des usagers de l'informatique selon la profession, répondants francophones, 1986 37

II.5 Distribution des usagers de l'informatique au travail, selon le secteur d'activité de l'entreprise, répondants francophones, 1986 38

II.6 Distribution des usagers de l'informatique au travail, selon la taille de l'entreprise, répondants francophones, 1986 39

II.7 Distribution des usagers de l'informatique selon le revenu annuel (brut) du foyer, répondants francophones, 1986 40

II.8 Distribution des usagers de l'informatique selon la syndicalisation, répondants francophones, 1986 41

II.9A Distribution des usagers de l'informatique selon la connaissance de l'anglais, répondants francophones, 1986 42

II.9B Distribution des usagers de l'informatique selon la langue d'usage au travail, répondants francophones, 1986 43

II.10 Usage du micro-ordinateur à domicile 44

II.11 Nombre d'heures d'utilisation par semaine d'un micro-ordinateur à domicile, selon le type d'usage 45

II.12 Moment d'acquisition du micro-ordinateur par l'usager domestique 46

II.13 Distribution des répondants selon la marque de l'ordinateur qu'ils utilisent à domicile 47
II.14 Distribution des répondants selon le motif d'acquisition d'un ordinateur 47
II.15 Distribution des répondants selon l'équipement périphérique acquis 48
II.16 Distribution des répondants selon les applications de l'ordinateur qu'ils utilisent 49
II.17 Distribution des répondants selon leur utilisation des jeux vidéo 50
II.18 Distribution des répondants selon le logiciel qu'ils utilisent le plus souvent à domicile 51
II.19A Distribution des répondants au travail selon la configuration d'utilisation des appareils informatiques 52
II.19B Distribution des répondants au travail dont le contact principal avec l'informatique (nombre d'heures) consiste à consulter des documents produits par ordinateur, selon la configuration d'utilisation des appareils informatiques .. 53
II.20 Distribution des usagers selon le type d'appareil et le nombre d'heures d'utilisation 55
II.21 Distribution des répondants au travail selon leur contact principal (nombre d'heures par semaine) avec l'informatique 55
II.22 Distribution des répondants au travail en fonction de la marque du micro-ordinateur qu'ils utilisent 56
II.23 Distribution des usagers de micro-ordinateurs et de terminaux au travail, selon le nombre de logiciels utilisés 57
II.24 Distribution des usagers de micro-ordinateurs et de terminaux au travail, selon le type de logiciel qu'ils utilisent le plus souvent 58

CHAPITRE III :

III.1 Disponibilité de manuels en français ou bilingues, selon le type d'usage principal de l'informatique, répondants francophones, 1986 66
III.2 Qualité du français des manuels d'utilisation pour les appareils et les logiciels 67

III.3 Disponibilité des accents français selon le type d'appareil informatique, répondants francophones, 1986 68

III.4 Distribution des usagers de micro-ordinateurs et de terminaux au travail, selon le pourcentage de logiciels en français (ou bilingues) et selon le type de tâche (le plus fréquent) .. 71

III.5 Distribution des usagers de micro-ordinateurs et de terminaux au travail, selon le pourcentage de logiciels en français (ou bilingues) et selon la taille de l'entreprise 72

III.6 Langue des logiciels chez les usagers de micro-ordinateurs au travail, selon la zone territoriale 75

III.7 Langue des logiciels chez les usagers de terminaux au travail, selon la zone territoriale 76

III.8 Langue des logiciels chez les usagers de micro-ordinateurs et de terminaux au travail, selon le lieu du siège social 77

III.9 Langue d'utilisation des machines à traitement de texte ... 78

III.10 Distribution des usagers de machines programmables, selon la proportion de leurs logiciels disponibles en français 78

III.11 Distribution des usagers qui consultent des documents produits par ordinateur, selon la langue et le lieu de production des documents 81

CHAPITRE IV :

IV.1 Distribution des usagers de l'informatique selon qu'ils ont reçu ou non une formation et, le cas échéant, selon l'organisme pourvoyeur 88

IV.2 Langue des cours (excluant les termes techniques) suivis par les usagers de l'informatique 90

IV.3 Langue de la documentation distribuée à l'occasion des cours ou des séances de formation 91

IV.4 Langue des termes techniques dans les cours suivis par les usagers de l'informatique 92

IV.5 Éléments de formation acquis uniquement en français ou surtout en français, selon le pourvoyeur de la francisation et la taille de l'entreprise 93

IV.6 Distribution des usagers domestiques en fonction de l'importance qu'ils accordent au fait de pouvoir utiliser le français lors de l'acquisition d'un micro-ordinateur ou d'un logiciel 94

IV.7 Distribution des usagers domestiques en fonction de la langue utilisée dans les documents commerciaux lors de l'acquisition d'équipement informatique 95

IV.8 Proportion des usagers de l'informatique au travail, selon leur participation à l'approvisionnement en équipement informatique 96

IV.9 Proportion des usagers de l'informatique au travail qui peuvent conduire en français les démarches d'approvisionnement en équipement informatique 97

IV.10 Proportion des usagers de l'informatique qui ont eu de la difficulté à s'adapter aux termes techniques anglais, selon la connaissance de l'anglais et l'indice d'anglicisation 102

CHAPITRE V :

V.1 Expérience et connaissance de l'anglais chez les usagers de l'informatique selon l'âge, la scolarité et le revenu 115

V.2 Expérience et connaissance de l'anglais chez les usagers de l'informatique selon la profession 116

V.3 Expérience et connaissance de l'anglais chez les usagers de l'informatique selon la zone de résidence 117

V.4 Expérience et connaissance de l'anglais selon le type d'usage de l'informatique 119

V.5 Distribution des 1 733 informateurs francophones, selon le type d'usage qu'ils font de l'informatique et leur nombre d'années d'expérience dans le domaine 120

V.6 Connaissance de l'anglais chez les usagers de l'informatique selon le nombre d'années d'expérience avec cette technologie 122

V.7 Importance accordée au fait de pouvoir utiliser le français lors de l'acquisition d'un micro-ordinateur domestique, selon la connaissance de l'anglais 124

V.8 Importance accordée au fait de pouvoir utiliser le français lors de l'acquisition d'un logiciel, selon la connaissance de l'anglais 124

V.9 Usagers domestiques disposés à payer plus pour obtenir une copie en français d'un logiciel, selon la connaissance de l'anglais 125

V.10 Accord ou désaccord avec l'affirmation : « Il était difficile au début de s'adapter aux termes techniques anglais », selon la connaissance de l'anglais, répondants francophones, 1986 126

V.11 Accord ou désaccord avec l'affirmation : « L'informatique reste pour moi un domaine difficile à comprendre », selon la connaissance de l'anglais, répondants francophones, 1986 127

V.12 Accord ou désaccord avec l'affirmation : « On travaille plus facilement avec du matériel anglais », selon la connaissance de l'anglais, répondants francophones, 1986 128

V.13 Accord ou désaccord avec l'affirmation : « Celui qui utilise un logiciel en français est souvent en retard par rapport à la version anglaise du même logiciel », selon la connaissance de l'anglais, répondants francophones, 1986 129

V.14 Accord ou désaccord avec l'affirmation : « L'utilisation de l'anglais dans le domaine de la micro-informatique constitue un problème important au Québec », selon la connaissance de l'anglais, répondants francophones, 1986 130

V.15 Accord ou désaccord avec l'affirmation : « Le gouvernement doit intervenir pour obliger les fabricants à tenir compte de la clientèle francophone », selon la connaissance de l'anglais, répondants francophones, 1986 131

V.16 Importance accordée au fait de pouvoir utiliser le français lors de l'acquisition d'un micro-ordinateur domestique, selon l'expérience des usagers francophones qui déclarent avoir une assez bonne connaissance de l'anglais 132

V.17 Importance accordée au fait de pouvoir utiliser le français lors de l'acquisition d'un logiciel, selon l'expérience des usagers francophones qui déclarent avoir une assez bonne connaissance de l'anglais 133

Liste des graphiques

CHAPITRE III :

III.1 Pourcentage de logiciels en français ou bilingues chez les usagers de terminaux ou de micro-ordinateurs au travail, répondants francophones, 1986 69

III.2 Pourcentage de logiciels en français ou bilingues, selon le type d'ordinateur utilisé au travail, répondants francophones, 1986 70

III.3 Proportion des usagers d'ordinateurs au travail qui ne disposent d'*aucun* logiciel en français, selon le secteur d'activité de l'entreprise, répondants francophones, 1986 73

III.4 Proportion des usagers d'ordinateurs au travail qui disposent de tous leurs logiciels en français, selon le secteur d'activité de l'entreprise, répondants francophones, 1986 74

III.5 Pourcentage de logiciels et de jeux vidéo en français chez les usagers d'un micro-ordinateur à domicile, répondants francophones, 1986 80

CHAPITRE IV :

IV.1 Perception de la place du français dans le domaine de l'informatique 99

IV.2 Impact de l'usage de l'anglais en informatique 103

IV.3 Obstacles à une utilisation plus grande du français en informatique 105

IV.4 Bien-fondé d'une intervention en faveur du français dans le domaine de l'informatique 107

Remerciements

Cette recherche a nécessité la collaboration de plusieurs personnes et nous tenons à les en remercier vivement. Soulignons l'excellent travail de direction d'enquête de monsieur Louis-Philippe Barbeau d'ECONOSULT, le soutien et la critique constructive du directeur des études et recherches du Conseil de la langue française, monsieur Pierre Georgeault, de même que le travail de ceux qui ont participé à la production du rapport, madame Diane Letellier pour le traitement de texte, et monsieur Léo Gagné, responsable de la publication.

PRÉSENTATION

Au moment de l'adoption de la Charte de la langue française, la question de la francisation de l'informatique se posait peu. Elle ne concernait qu'un nombre restreint de personnes: les informaticiens et les analystes pour la plupart. Elle trouvait une certaine insertion dans les programmes de francisation des entreprises mis en place.

Depuis le début des années 80, l'on assiste à une explosion, principalement en langue anglaise, de la micro-informatique. La multiplication à grande échelle du nombre d'usagers et des applications professionnelles pose de façon aiguë la question de la francisation. Si l'usage de l'informatique se répand à presque toutes les catégories socio-professionnelles et dans presque tous les secteurs économiques, si cet usage se fait généralement en langue anglaise, quelles en sont les conséquences sur la francisation de la langue de travail ? La question méritait d'être posée.

Depuis longtemps, le Conseil a perçu dans ce phénomène un enjeu important. Il a organisé des ateliers de réflexion dans le cadre de son colloque sur «L'avenir du français dans les publications et les communications scientifiques et techniques» (1981) et de son congrès «Langue et Société au Québec» (1982). Il a publié (1983) un essai important sur les répercussions culturelles de l'informatisation au Québec. Il a exprimé ses interrogations lors des rencontres qu'il a tenues sur la francisation des entreprises (de 1983 à 1986) et amorcé en 1986 une prise de position sur cette question dans un avis sur la francisation des entreprises.

Très vite, le besoin est apparu d'avoir un diagnostic le plus complet et le plus fiable possible sur l'usage du français et de l'anglais dans l'utilisation de l'informatique en milieu de travail. C'est pourquoi, le Conseil a entrepris, en 1985-1986, une vaste enquête à partir d'un échantillon représentatif de 2 000 Québécoises et Québécois âgés de 18 ans et plus et qui étaient en contact régulier avec l'informatique. Il s'agissait de connaître l'usage du français et de l'anglais quant à la langue de spécification du matériel, la langue d'utilisation de l'équipement, la langue de diffusion du produit informatique ainsi que l'opinion des usagers sur la francisation de ce domaine. Cette mine d'informations a servi de point de départ à la réflexion d'un comité du Conseil.

Le Conseil entend faire oeuvre utile en publiant les résultats de cette recherche préparée par monsieur Daniel Monnier, sociologue à la Direction des études et recherches. C'est un ouvrage original, unique au Québec et qui est attendu par maints spécialistes de la question. Il met ainsi à la disposition de tous ceux qui veulent concourir à la promotion de la langue française, un outil indispensable pour faire du français la langue de l'informatique au Québec.

De plus en plus de Québécoises et de Québécois sont en contact régulier avec l'informatique : à la maison, au bureau, dans les loisirs, dans la voiture même, partout les puces électroniques nous envahissent. Elles ont évolué. D'un point de vue technique, rien n'empêche qu'on leur parle ou qu'elles nous parlent en français. Il nous faut dès lors les apprivoiser en français et prendre les mesures individuelles et collectives nécessaires pour qu'on puisse dire dans un proche avenir, comme le formulait un membre du comité du Conseil sur les jeunes et l'avenir du français : «au Québec, l'informatique ça roule en français».

Pierre MARTEL
président

INTRODUCTION

Les nouveaux moyens de production, peu importe l'époque où ils ont été introduits, ont toujours été une source de richesse et de prestige ; d'abord, pour ceux qui les concevaient ou les mettaient en oeuvre mais aussi, au delà des personnes, pour le pays, la culture et, à fortiori, pour la langue qui leur servaient de véhicule. La langue anglaise doit probablement plus à la machine à vapeur et à la technologie maritime qu'à toute autre chose.

De nos jours, le traitement automatisé de l'information est devenu le facteur principal de production puisqu'il permet de réduire les coûts reliés au temps, à la distance et à la manipulation. L'informatique et ses filles, qu'on nomme bureautique, robotique, servitique ou médiatique, sont actuellement considérées, autant du point de vue économique que du point de vue social, comme des activités nobles et prestigieuses. Elles se distinguent aussi par leur très grande polyvalence puisque les autres embranchements des nouvelles technologies (biotechnologies, laser, etc.) sont pour beaucoup redevables au traitement de l'information. Cette polyvalence est telle que ce moyen de production devient lui-même un objet de consommation (la micro-informatique domestique). Alors que, jusqu'à tout récemment, la langue de l'information technique et scientifique était une expression qui désignait la langue des experts, l'informatique, par ses possibilités de rayonnement très étendues (une grande part de la main-d'oeuvre sera touchée de même que le public consommateur), fait et fera passer toute une terminologie technique dans la langue courante.

L'avantage de la langue anglaise est ici considérable puisqu'elle constitue la langue principale de conception et de spécification des produits informatiques. Les pays importateurs non anglophones devront donc veiller à ce que la langue de diffusion (mise en marché, formation) et la langue d'utilisation de ces produits puissent être la langue nationale. Deux défis majeurs devront alors être relevés: la capacité d'une langue à désigner tous les aspects des nouvelles technologies et la rapidité d'absorption de la terminologie venue d'ailleurs.

En ce qui concerne la langue française, ses possibilités de désignation des réalités techniques ne devraient pas faire problème. Il s'agit d'une langue internationale dont la morphologie offre une capacité d'adaptation et de création très grande. Le terme « informatique » est né en français en jouxtant les

notions de traitement de l'information et de technique alors que les Anglo-Saxons ne parlaient encore que de *data processing*.

Par contre, l'absorption rapide de la terminologie technique anglo-saxonne pose un défi bien plus grand. On dit qu'une part importante de la technologie informatique, et à fortiori la terminologie qui la véhicule, devient obsolète si rapidement que la démarche de traduction en français est constamment distancée. Certains usagers sont engagés dans un processus qui ne leur laisse d'autre temps que celui d'apprendre, de désapprendre et de réapprendre la terminologie anglaise. S'agit-il là de subtilités d'analystes qui exagèrent le problème ou est-ce le prétexte évoqué par qui n'accorde que peu d'importance à la langue française ? On doit probablement faire la part des choses.

Il faut considérer qu'il existe plusieurs types d'usagers de l'informatique et qu'il est probable que le plus grand nombre d'entre eux s'en tiennent à des applications routinières pour lesquelles la francisation ne pose pas de problèmes importants. Par contre, il ne faut pas négliger le fait que le français aura du mal à s'imposer en informatique tant qu'il demeurera une langue de traduction. Il doit aussi être une langue de conception, le secteur du développement des logiciels offrant à lui seul un champ extrêmement vaste.

Rôle du conseil

Le Conseil de la langue française s'est, dès le début de ses activités, préoccupé de la langue des sciences et des technologies. À l'automne 1981, le Conseil a organisé à Montréal un colloque international sur le thème de « L'avenir du français dans les publications et les communications scientifiques et techniques » [1]. À cette occasion, il a publié quelques études portant

1. *Actes du colloque international sur l'avenir du français dans les publications et les communications scientifiques et techniques*, "Documentation du Conseil de la langue française", n^os^ 11, 12 et 13, gouvernement du Québec, Conseil de la langue française, 1983, 3 vol.

sur le statut du français en tant que langue de la science et de la technologie [2]. En 1985, il a fait effectuer par le professeur Arnold J. Drapeau une mise à jour de son étude de 1981 et, en 1986, il a transmis à la Ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française un avis sur la question [3].

Le présent sondage sur la place du français dans le domaine de l'informatique a été commandé par le comité de travail du Conseil sur l'informatisation et le français au Québec. La Conférence sur l'électronique et l'informatique, mise sur pied par le gouvernement du Québec dans le cadre des conférences socio-économiques [4], avait aussi recommandé, en 1985, que le Conseil procède à une telle étude.

---

2. CROP, "La langue française et l'information scientifique et technique. Opinions des chercheurs québécois francophones", vol. III, partie I des *Actes du colloque international sur l'avenir du français dans les publications et les communications scientifiques et techniques*, gouvernement du Québec, Conseil de la langue française, 1983.

   Arnold J. DRAPEAU, "Les publications et les communications scientifiques. La langue utilisée par les chercheurs des Centres de recherche des universités francophones du Québec", vol. III, partie I des *Actes du colloque international sur l'avenir du français dans les publications et les communications scientifiques et techniques*, gouvernement du Québec, Conseil de la langue française, 1983.

   Maurice MERCIER, "L'avenir du français dans la science et la technologie. Un défi aux chercheurs francophones ou aux francophones chercheurs", vol. II des *Actes du colloque international sur l'avenir du français dans les publications et les communications scientifiques et techniques*, gouvernement du Québec, Conseil de la langue française, 1983.

   Michel AMYOT, "La langue de publication des chercheurs québécois et français selon les données de l'Institute for Scientific Information, 1974 à 1980", vol. III, partie I des *Actes du colloque international sur l'avenir du français dans les publications et les communications scientifiques et techniques*, gouvernement du Québec, Conseil de la langue française, 1983.

3. Arnold J. DRAPEAU, "*La langue d'usage dans les communications et les publications des chercheurs d'institutions francophones du Québec*, "Notes et documents", n° 44, gouvernement du Québec, Conseil de la langue française, janvier 1985.

   Conseil de la langue française, *Rapport et avis à la Ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française. La place du français dans l'information scientifique et technique*, 1986.

4. Gouvernement du Québec, Commission sur l'intégration de l'informatique à la culture, *Rapport final de la Commission sur l'intégration de l'informatique à la culture*, Québec, gouvernement du Québec, Secrétariat permanent des conférences socio-économiques du Québec, "Les conférences socio-économiques du Québec", 1985, 2 vol.

Objectif de l'enquête

L'objectif général de l'enquête réalisée auprès des usagers au travail ou à domicile est d'identifier les répercussions des technologies informatiques sur l'usage du français en ce qui concerne l'interface personne-machine et de dégager les attentes de la population à cet égard.

Plus spécifiquement, six champs de cueillette d'information sont en cause:

1. la langue de spécification du matériel utilisé (devis, caractéristiques techniques, etc.) ;
2. la langue d'utilisation de l'équipement (logiciels, manuels, menus, francisation du matériel lui-même) ;
3. la langue des sous-produits (les documents produits par ordinateur) ;
4. la langue de la formation (langue des cours, de la documentation, de la terminologie) ;
5. la langue de la diffusion du produit (publicité, documentation, etc.) ;
6. l'évaluation générale de la possibilité d'utiliser le français quant à l'interface personne-machine et l'évaluation du désir de franciser cette interface.

Il est important d'insister sur le fait qu'il s'agit d'une enquête auprès des usagers et non des entreprises productrices, distributrices ou consommatrices de produits informatiques. Le point de vue institutionnel a été réservé à l'Office de la langue française lors des ententes de coordination qui ont eu lieu entre l'Office et le Conseil. Il faut donc considérer chacun des champs de cueillette d'information du point de vue de l'usager. Conséquemment, chacun des champs n'a pas été traité avec la même ampleur, la longueur du questionnaire et de l'entrevue devant conserver des proportions acceptables pour les répondants. En définitive, la langue d'utilisation des produits aura été le volet le plus développé.

Plan du rapport

Au chapitre premier, on présentera brièvement la méthodologie de l'enquête de même qu'une estimation du taux d'incidence du contact avec l'informatique dans la population.

Au second chapitre, on tracera le profil de l'usager de l'informatique en fonction de ses caractéristiques socio-économiques, de l'équipement qu'il utilise et de l'usage qu'il en fait.

Au troisième chapitre, on examinera jusqu'à quel point l'usager de l'informatique peut se servir du français (langue d'utilisation).

Au quatrième chapitre, on analysera trois aspects déterminants de la langue d'usage en informatique : la langue de formation, la langue de diffusion et de spécification (démarches d'approvisionnement) et l'opinion de l'usager quant au statut du français en informatique (possibilité et désir d'utiliser le français, volonté d'intervention).

Au cinquième et dernier chapitre, on tentera de vérifier si les besoins de franciser l'informatique varient en fonction du degré de bilinguisme des usagers et de leur expérience dans le domaine.

Les principales variables qui seront utilisées pour ventiler les résultats seront : le type d'usage ou de contact principal avec l'informatique (en fonction du nombre d'heures d'utilisation), le type d'application de chacun des appareils, la taille de l'entreprise, le secteur d'activité, le bilinguisme des usagers et quelques indices synthétiques qui permettent de mieux caractériser les utilisateurs (indice d'anglicisation du contact avec l'informatique, indice de complexité de l'utilisation de l'informatique, indice d'expérience). En temps et lieu, chacune de ces variables sera précisée.

Enfin, l'objectif principal de cette étude étant d'établir le statut du français en informatique, seul le cas des usagers francophones sera analysé ici, celui des usagers anglophones ne faisant l'objet que d'une comparaison, placée en annexe, sur des éléments peu relatifs à l'usage des langues comme tel. On s'en tiendra surtout au profil de l'usager.

CHAPITRE PREMIER

Méthodologie et taux d'incidence du contact avec l'informatique

Avant de procéder à l'analyse des données de ce sondage commandé par le Conseil de la langue française à la firme ECONOSULT, on présentera, au cours de ce bref chapitre, les coordonnées essentielles de la méthodologie. On procédera aussi à une estimation du taux d'incidence du contact avec l'informatique dans la population adulte.

1.1. Mode de cueillette des données

Au départ, le Conseil a fourni à ECONOSULT trois questionnaires devant s'adresser à trois groupes distincts d'usagers de l'informatique : usage domestique seulement, usage au travail seulement, usage au travail et à domicile. La première tâche de la firme a consisté à travailler à la reformulation et au regroupement de ces questionnaires en un instrument unique. Elle a ensuite, après approbation des représentants du Conseil, procédé au prétest de cet instrument auprès de 50 usagers de l'informatique. Par la suite, la cueillette des données proprement dite a été informatisée, les intervieweurs d'ECONOSULT enregistrant directement sur ordinateur les réponses des interviewés joints par téléphone.

1.2. Échantillon

Le modèle d'échantillonnage assure un portrait représentatif de la population québécoise en contact avec l'informatique. L'unité de base de la population était constituée au départ de tout ménage du Québec abonné à un service téléphonique où on pouvait identifier une ou plusieurs personnes adultes faisant un usage au moins occasionnel de l'informatique, que ce soit au travail ou à domicile. ECONOSULT a eu recours à un logiciel de génération aléatoire (TRANSIT) de numéros de téléphone. Il permet de constituer un échantillon probabiliste qui respecte le poids relatif de chaque échangeur téléphonique et de passer outre à la non-inscription des abonnés dans les annuaires téléphoniques.

L'échantillon est de type stratifié non proportionnel et une pondération tenant compte de la fraction de sondage et du taux de collaboration a été appliquée au fichier des répondants francophones pour rétablir leur distribution

réelle dans la population. Pour la population anglophone, la correction par pondération n'a pas été nécessaire, presque tous les répondants se retrouvant dans la grande région de Montréal (514).

1.3. Rendement de la cueillette

Entre le 26 mai et le 16 juillet 1986, les intervieweurs d'ECONOSULT ont contacté 13 825 ménages québécois. De ce nombre, 11 389 ménages ont accepté de répondre, soit un taux de collaboration de 82,4 %. Au total, 20,4 % des ménages comptaient au moins une personne en contact avec les technologies informatiques, le contact étant défini par l'utilisation de machines informatiques à domicile ou au travail, ou encore la simple utilisation de documents produits par ordinateur. Le taux d'incidence par ménage variait selon les régions ; 20,0 % à Montréal (indicatif régional 514), 27,8 % à Québec et 17,8 % à l'extérieur de ces deux régions. La différence entre Montréal et Québec s'explique par le fait que la région couverte par l'indicatif 514 inclut une proportion plus grande de ménages ruraux ; il s'agit donc d'une région semi-urbaine. Enfin, 1 733 francophones (le français étant la langue de l'entrevue) [1] et 275 anglophones âgés de 18 ans et plus ont répondu au questionnaire de l'enquête [2].

1.4. Estimation de la proportion de la population adulte (18 ans et plus) en contact avec l'informatique

Les taux d'incidence du contact avec l'informatique que nous venons de citer s'appliquent aux ménages et non à la population adulte. Pour estimer le taux d'incidence de l'usage ou du contact avec l'informatique dans la population âgée de 18 ans et plus, il faut considérer plusieurs variables : le nombre de personnes par ménage [3], le nombre de personnes par ménage en contact avec l'informatique, les refus de répondre et les personnes impossibles à joindre, une fois le ménage identifié comme abritant une personne en contact avec l'informatique.

1. 96 % de ceux qui ont répondu en français avaient le français pour langue maternelle.
2. 70 % des utilisateurs identifiés et joints ont accepté de répondre.
3. Voir l'annexe B.

Le calcul effectué en tenant compte de ces variables permet d'estimer à 13,1 % la proportion de la population adulte en contact avec l'informatique. Les personnes n'étant en contact qu'avec des documents produits par ordinateur ne représentant que 10 % des usagers de l'informatique, le taux d'utilisation d'une machine informatique (micro-ordinateur, terminal, machine à traitement de texte et machine-outil programmable) s'établirait donc à environ 12 %.

Si on refait le même calcul, mais en ne considérant que la population en emploi, on obtient 19,1 % de travailleurs en contact avec l'informatique et environ 17 % d'usagers de matériel informatique. Ces taux d'usage de l'informatique chez les travailleurs seraient minimaux si on les compare au sondage de SORECOM effectué pour le Conseil à l'automne 1985. Ce sondage indiquait que 25 % des travailleurs utilisent un ordinateur, un terminal ou un écran cathodique au travail. Il est possible que l'enquête d'ECONOSULT ait sous-estimé le contact avec l'informatique parce que la démarche cherchait à identifier le contact-ménage plutôt que le contact-personne (le cas du sondage SORECOM de type omnibus). Autrement dit, dans le cas d'ECONOSULT, la personne qui répondait au téléphone devait dire si une des personnes du ménage utilisait des machines ou des documents informatiques, un type de sélection qui suppose que toute personne jointe au hasard soit au courant du contact des autres personnes du ménage avec l'informatique. Dans le cas de SORECOM, le sondage étant de type omnibus, les personnes ont été sélectionnées d'après une routine fixée par le hasard (la notion de contact avec l'informatique n'intervenait pas) et chacune répondait donc pour elle-même.

Il y a donc possible sous-estimation pour l'enquête ECONOSULT mais probablement aussi une meilleure identification des personnes en contact plus assidu avec l'informatique (les non-utilisateurs pouvant identifier les utilisateurs au sein du ménage). Dans le cas de SORECOM, une surestimation est aussi possible puisque le critère « écran cathodique » conduit à une définition très large du contact avec l'informatique, incluant tout appareil de contrôle et de vérification doté d'un écran.

Si on ne considère que la micro-informatique domestique, environ 6 % des ménages compteraient au moins un utilisateur adulte d'un micro-ordinateur à domicile. Dans les régions urbaines, il faudrait, selon nos observations, multiplier ce taux par 1,5 (donc environ 9 %). D'après le *Bulletin CROP* de janvier 1986 [4], 12 % des foyers québécois posséderaient un ordinateur (les jeux vidéo représenteraient toutefois l'utilisation principale). Quant à Statistique Canada

4. CROP, *Le Bulletin CROP. Focus Canada Report*, « Les habitudes média des Canadiens », janvier 1986.

(enquête sur l'équipement ménager) [5], il établit à 8,7 % la proportion des foyers québécois qui possèdent un ordinateur, le Québec et la Saskatchewan (8,8 %) accusant un retard par rapport aux autres provinces (Alberta, 12,2 % ; Nouvelle-Écosse, 12,1 % ; Ontario, 11,5 % ; Canada, 10,3 %).

Il existe donc un écart important entre les données de CROP et les nôtres (ECONOSULT) en ce qui concerne la micro-informatique domestique. Cette différence viendrait principalement de la façon de recueillir l'information. Dans le cas de CROP, l'approche visait davantage le ménage dans son ensemble (« vous ou un membre de votre foyer ») tandis que notre enquête se limitait aux adultes du ménage. Lorsqu'on examine les résultats de plus près, on décèle d'autres différences importantes quant au profil des usagers dans les deux enquêtes. Alors qu'il y avait 13 % d'anglophones dans l'échantillon de CROP et 14 % dans celui d'ECONOSULT, on retrouve 25 % d'anglophones chez les usagers de CROP comparativement à 15 % chez ECONOSULT. Ajoutons que l'utilisation principale des répondants de CROP consiste à se divertir avec les jeux vidéo (38 %), activité prioritaire de seulement 15 % des usagers de notre enquête. Enfin, il faut considérer la marge d'erreur d'environ 2 % qui s'applique à ces enquêtes (comprendre que les 12 % de CROP pourraient être 10 %). Il faut retenir que ces enquêtes se différencient par leurs objectifs, leur méthodologie et leurs populations cibles. L'enquête de CROP est plus englobante (le ménage) tandis que la nôtre rejoint davantage l'usager adulte considéré individuellement.

5. Statistique Canada, *Le Quotidien*, 4 décembre 1986, catalogue n° 11-001F.

CHAPITRE II

Profil de l'usager de l'informatique

Avant d'examiner les possibilités d'utiliser le français en informatique, il est important de bien connaître qui en sont les usagers ; une certaine relation peut exister entre les caractéristiques des personnes qui ont recours aux technologies informatiques et la plus ou moins grande possibilité de comprendre le fonctionnement de ces appareils.

L'analyse du profil des usagers nécessite le recours à plusieurs variables qui permettront, dans un premier temps, de caractériser l'usager du point de vue socio-économique. Dans un second temps, on cherchera à savoir de quel équipement il dispose et quel usage il en fait.

2.1. Origine socio-économique des usagers de l'informatique

On se servira ici de plusieurs variables sociodémographiques et professionnelles pour tracer le portrait de l'usager. Rappelons que l'enquête a été faite auprès de la population adulte (18 ans et plus) et que le contact avec les technologies informatiques peut prendre plusieurs formes. L'analyse sera faite en fonction du type de contact principal que les usagers entretiennent avec l'informatique: micro-ordinateur à domicile, micro-ordinateur au travail, terminal relié à un système, machine à traitement de texte, machine programmable (appareil de vérification, machine-outil, robot) et lecture de documentation produite par ordinateur. Le contact principal avec l'informatique est établi sur la base du nombre d'heures allouées à l'une ou l'autre des activités susmentionnées. Dans plusieurs cas, le contact avec l'informatique sera multiple, soit plusieurs formes de contact au travail (voir tableau II.19), soit un usage au domicile et au travail. De fait, la distribution des informateurs selon le lieu du contact avec l'informatique s'établit comme suit :

— seulement au domicile 16 % (278)
— seulement au travail 71 % (1 238)
— aux deux endroits 13 % (217)

Une part importante des tableaux statistiques présentés dans ce rapport rendent compte des résultats de l'enquête en classifiant les informateurs en fonction de leur contact principal avec l'informatique. Pour les usagers au

travail, un tel traitement ne pose pas d'inconvénients majeurs mais, pour les usagers domestiques, la présentation des résultats pose un problème. On peut les considérer à double titre : usage exclusif à domicile ou usage à la fois au domicile et au travail. Dans le premier cas, on sacrifierait le portrait commun à tous les usagers domestiques tandis que, dans le second cas, on ne peut constituer des tableaux statistiques où les mêmes informateurs apparaissent dans plusieurs catégories tout en présentant une colonne « total ». On résoudra ce problème de la façon suivante : apparaîtront dans le tableau les caractéristiques pour les usagers exclusifs à domicile et, en note infratabulaire, les données pour l'ensemble des usagers domestiques.

2.1.1. Selon le sexe

Si, au total, il y a légèrement plus d'hommes (53 %) que de femmes (47 %) chez les usagers de l'informatique, les différences sont beaucoup plus marquées lorsqu'on observe chacun des divers groupes d'usagers. À domicile, environ 7 usagers de micro-ordinateurs sur 10 sont des hommes tandis qu'au travail, leur proportion atteint 57 %. Par contre, le terminal relié et la machine à traitement de texte sont utilisés davantage par des femmes (respectivement 59 % et 88 %) que par des hommes. Quant à la machine programmable, le plus souvent une

TABLEAU II.1

Distribution des usagers de l'informatique selon le sexe, répondants francophones, 1986

MD = micro à dom. seul. TT = traitement de texte
MT = micro au travail MP = machine programmable
TR = terminal relié DOC = documents informatiques

Sexe	MD[a] %	MT %	TR %	TT %	MP %	DOC %	Total %
1. Hommes	66	57	41	12	80	57	53
2. Femmes	34	43	59	88	20	43	47
Total	100	100	100	100	100	100	100
N	(269)	(441)	(404)	(93)	(51)	(474)	(1 732)

a : Tous les usagers domestiques : hommes, 71 % ; femmes, 29 % ; N (495).

machine-outil industrielle, elle sert davantage aux travailleurs masculins (80 %). Les hommes et les femmes se distribuent donc très différemment selon le type d'appareil informatique qu'ils utilisent.

2.1.2. Selon l'âge

Au tableau II.2, on note que 44 % des usagers de l'informatique ont entre 18 et 30 ans, ce qui indique qu'on a affaire à une population assez jeune (âge moyen 33,3 ans). Les usagers de micro-ordinateurs exclusivement à domicile (18-30 ans ; 51 %) et de machines à traitement de texte (18-30 ans ; 56 %) apparaissent plus jeunes que la moyenne des répondants en contact avec l'informatique (18-30 ans ; 44 %). Les utilisateurs de machines programmables (18-30 ans ; 36 %) et ceux dont le contact avec l'informatique est surtout documentaire (18-30 ans ; 34 %) sont plus âgés que la moyenne.

TABLEAU II.2

Distribution des usagers de l'informatique selon l'âge, répondants francophones, 1986

MD = micro à dom. seul. TT = traitement de texte
MT = micro au travail MP = machine programmable
TR = terminal relié DOC = documents informatiques

Âge	MD[a] %	MT %	TR %	TT %	MP %	DOC %	Total %
1. 18 - 30 ans	51	44	47	56	36	34	44
2. 31 - 45 ans	40	46	40	34	57	52	45
3. 46 ans et plus	9	10	13	10	7	14	11
Total	100	100	100	100	100	100	100
N	(269)	(441)	(404)	(93)	(51)	(474)	(1 732)
Âge moyen	(30,6)	(33,2)	(33,0)	(31,7)	(33,7)	(35,4)	(33,3)

a : Tous les usagers domestiques : 18 - 30 ans, 46 % ; 31 - 45 ans, 46 % ; 46 ans et plus, 8 % ; âge moyen, 32,3 ans ; N (495).

2.1.3. Selon la scolarité

Des écarts importants existent quant à la scolarité des divers types d'usagers (tableau II.3). Les plus scolarisés sont les usagers de micro-ordinateurs au travail (47 % ont 16 ans et plus de scolarité). Ils sont suivis de ceux qui consultent surtout des documents produits par ordinateur (16 ans et plus de scolarité ; 41 %). Ces deux groupes comptent donc une part très importante d'universitaires. Les moins scolarisés sont les opérateurs de machines programmables (12 ans et moins de scolarité ; 53 %).

TABLEAU II.3

Distribution des usagers de l'informatique selon la scolarité, répondants francophones, 1986

MD = micro à dom. seul. TT = traitement de texte
MT = micro au travail MP = machine programmable
TR = terminal relié DOC = documents informatiques

Scolarité	MD[a] %	MT %	TR %	TT %	MP %	DOC %	Total %
1. 12 ans et moins	37	19	36	42	53	25	30
2. De 13 à 15 ans	37	34	38	42	34	34	36
3. 16 ans et plus	26	47	26	16	13	41	34
Total	100	100	100	100	100	100	100
N	(269)	(441)	(404)	(93)	(51)	(474)	(1732)
Scolarité moyenne	(13,9)	(15,5)	(14,0)	(13,5)	(13,1)	(15,0)	(14,6)

a : Tous les usagers domestiques : 12 ans et moins, 27 % ; de 13 à 15 ans, 33 % ; 16 ans et plus, 40 % ; scolarité moyenne, 14,9 ans ; N (495).

2.1.4. Selon la profession

La distribution des données selon la profession permet de distinguer assez nettement les divers groupes d'usagers et de mieux comprendre leur répartition selon les autres variables socio-économiques. On constate d'abord que la moitié des usagers (49 %) appartiennent à la catégorie des administrateurs et des professionnels. Ceux qui utilisent un ordinateur exclusivement à domicile sont

presque aussi souvent des étudiants (27 %) que des professionnels (32 %). On a déjà observé que cette catégorie d'usagers de l'informatique comptait plus de jeunes. Quant aux opérateurs de machines à traitement de texte, ils appartiennent dans 73 % des cas à la catégorie du personnel de bureau. Les ouvriers sont les plus grands utilisateurs de machines programmables (45 %) tandis que les usagers de micro-ordinateurs au travail se recrutent surtout dans la catégorie supérieure de la pyramide (professionnels, administrateurs ; 62 %). Le terminal relié, un appareil informatique plus traditionnel, sert à peu près autant au personnel professionnel qu'au personnel de bureau. Enfin, ceux dont le contact principal avec l'informatique consiste à consulter des documents produits par ordinateur ont un profil qui ressemble à celui des usagers d'un micro-ordinateur

TABLEAU II.4

Distribution des usagers de l'informatique selon la profession, répondants francophones, 1986

MD = micro à dom. seul. TT = traitement de texte
MT = micro au travail MP = machine programmable
TR = terminal relié DOC = documents informatiques

Profession	MD[a] %	MT %	TR %	TT %	MP %	DOC %	Total %
1. Administrateurs professionnels, gérants ou travailleurs autonomes	32	62	42	19	39	59	49
2. Personnel de bureau, vente ou services	8	21	46	73	10	29	29
3. Ouvriers ou autre profession	19	5	6	2	45	8	9
4. Étudiants	27	12	6	3	6	3	10
5. Retraités, chômeurs, hors main-d'oeuvre	14	—	—	3	—	1	3
Total	100	100	100	100	100	100	100
N	(269)	(441)	(404)	(93)	(51)	(474)	(1 732)

a : Tous les usagers domestiques : administrateurs, etc., 47 % ; personnel de bureau, etc., 10 % ; ouvriers, etc., 15 % ; étudiants, 20 % ; retraités, etc., 8 % ; N (495).

au travail. De fait, la consultation de documents produits par ordinateur constitue dans 60 % des cas une tâche subsidiaire à l'utilisation d'un appareil informatique.

2.1.5. Selon le secteur d'activité de l'entreprise

Le tableau II.5 ne réserve pas beaucoup de surprises puisque la distribution générale des usagers vaut à peu près pour chacun des secteurs, si ce n'est la machine à traitement de texte dont 39 % des usagers travaillent dans l'Administration publique (19 % de l'ensemble des usagers appartiennent à ce secteur) et la machine programmable dont 45 % des usagers se retrouvent dans les secteurs primaire et secondaire (17 % de l'ensemble des usagers appartiennent à ce secteur).

TABLEAU II.5

Distribution des usagers de l'informatique au travail, selon le secteur d'activité de l'entreprise, répondants francophones, 1986

MT = micro au travail
TR = terminal relié
TT = traitement de texte
MP = machine programmable
DOC = documents informatiques

Secteur d'activité	MT %	TR %	TT %	MP %	DOC %	Total %
1. Adm. publique	19	14	39	4	21	19
2. Services	35	29	26	24	27	29
3. Commerce	13	14	5	17	10	12
4. Transport	4	6	1	2	3	4
5. Communications et culture	5	6	10	6	6	6
6. Finances	8	17	15	2	15	13
7. Primaire et secondaire	16	14	4	45	18	17
Total	100	100	100	100	100	100
N	(382)	(374)	(85)	(47)	(451)	(1 339)

2.1.6. Selon la taille de l'entreprise

D'après le tableau II.6, 52 % des répondants travaillent dans une entreprise comptant 500 employés et plus, 25 % dans les entreprises de 50 à 499 employés et 23 % dans des entreprises comptant moins de 50 employés. Puisque ces dernières emploient 50 % de la main-d'oeuvre, on pourrait, de prime abord, les considérer comme sous-informatisées. Mais peut-on appliquer une logique aussi linéaire ? En principe oui, puisque même le petit entrepreneur ou le travailleur autonome peut s'informatiser. En pratique, cela reste à démontrer.

TABLEAU II.6

Distribution des usagers de l'informatique au travail, selon la taille de l'entreprise, répondants francophones, 1986

MT = micro au travail
TR = terminal relié
TT = traitement de texte
MP = machine programmable
DOC = documents informatiques

Taille de l'entreprise	MT %	TR %	TT %	MP %	DOC %	Total %
1. 50 employés et moins	33	18	30	15	19	23
2. De 50 à 499 employés	25	23	18	13	28	25
3. 500 employés et plus	42	59	52	72	53	52
Total	100	100	100	100	100	100
N	(375)	(370)	(87)	(46)	(444)	(1 325)

Il n'en reste pas moins que la micro-informatique (micro-ordinateur et machine à traitement de texte) est proportionnellement plus implantée dans la P.M.E. de moins de 50 employés que dans la grande entreprise de 500 employés et plus. Alors que 23 % des répondants travaillent pour des entreprises de moins de 50 employés, 33 % des usagers de micro-ordinateurs au travail se retrouvent dans les entreprises de cette taille de même que 30 % des usagers de machines à traitement de texte. La grande entreprise de 500 employés et plus se caractérise davantage par l'informatique lourde (terminal relié, 59 % ; machine programmable, 72 %).

2.1.7. Selon le revenu du foyer

Les données du tableau II.7 ne valent qu'à titre indicatif puisqu'un sondage n'est pas un instrument idéal pour mesurer le revenu (réticence des répondants à ce sujet). On constate toutefois ici la cohérence de ces données par rapport aux autres variables. Ceux dont le contact avec l'informatique se fait surtout par l'utilisation d'un micro-ordinateur au travail ou la consultation de documents produits par ordinateur appartiennent à la classe des mieux rémunérés. Quant à la micro-informatique domestique, elle regroupe une part plus grande de personnes pour qui le revenu du foyer est moindre (proportion importante de jeunes et d'étudiants) lorsque l'on ne considère que les usagers d'ordinateurs à domicile. Lorsque l'ensemble des usagers domestiques sont considérés, le revenu du foyer correspond aux données qui caractérisent l'ensemble des usagers.

TABLEAU II.7

Distribution des usagers de l'informatique selon le revenu annuel (brut) du foyer, répondants francophones, 1986

MD = micro à dom. seul. TT = traitement de texte
MT = micro au travail MP = machine programmable
TR = terminal relié DOC = documents informatiques

Revenu du foyer	MD[a]	MT	TR	TT	MP	DOC	Total
1. Catégorie modale[b]	20-30	50+	30-40	40-49	30-40	50+	50+
2. Revenu moyen[c]	32	37	34	35	35	38	36
N	(232)	(405)	(363)	(85)	(50)	(434)	(1 569)

a : Tous les usagers domestiques: catégorie modale, 50 + ; revenu moyen, 36 ; N (446).

b : Classe de revenu la plus courante.

c : En milliers de dollars.

2.1.8. Selon la syndicalisation

Le taux général de syndicalisation des usagers de l'informatique se rapproche assez du taux général de syndicalisation au Québec, soit plus ou moins le tiers des travailleurs. Les opérateurs de machines programmables, dont on vient de constater qu'ils appartiennent davantage à la catégorie des ouvriers de la grande entreprise, sont fortement syndiqués (73 %). Viennent ensuite les usagers de machines à traitement de texte (42 %), qui se recrutent surtout dans l'Administration publique.

TABLEAU II.8

Distribution des usagers de l'informatique selon la syndicalisation, répondants francophones, 1986

MD = micro à dom. seul. TT = traitement de texte
MT = micro au travail MP = machine programmable
TR = terminal relié DOC = documents informatiques

Syndicalisation	MD[a] %	MT %	TR %	TT %	MP %	DOC %	Total %
1. Syndiqués	24	32	35	42	74	34	34
2. Non-syndiqués	34	56	59	52	21	62	53
3. Ne s'applique pas	42	12	6	6	5	4	13
Total	100	100	100	100	100	100	100
N	(269)	(437)	(400)	(93)	(51)	(473)	(1 723)

a : Tous les usagers domestiques : syndiqués, 30 % ; non-syndiqués, 43 % ; ne s'applique pas, 27 % ; N (495).

2.1.9. Selon la connaissance de l'anglais

Si les usagers francophones de l'informatique ont une caractéristique commune, c'est bien le bilinguisme. Au total, 78 % des usagers disent avoir une bonne ou une très bonne connaissance de l'anglais. Seuls les usagers de machines programmables (surtout des ouvriers) apparaissent moins bilingues, mais l'échantillon (51) requiert d'être prudent dans l'interprétation.

TABLEAU II.9A

Distribution des usagers de l'informatique selon la connaissance de l'anglais, répondants francophones, 1986

MD = micro à dom. seul. TT = traitement de texte
MT = micro au travail MP = machine programmable
TR = terminal relié DOC = documents informatiques

Connaissance de l'anglais	MD[a] %	MT %	TR %	TT %	MP %	DOC %	Total %
1. Bonne ou très bonne	75	81	76	86	60	78	78
2. Pas tellement bonne ou pas du tout	25	19	24	14	40	22	22
Total	100	100	100	100	100	100	100
N	(269)	(441)	(404)	(93)	(51)	(474)	(1 732)

a : Tous les usagers domestiques: bonne ou très bonne, 80 % ; pas tellement bonne ou pas du tout, 20 % ; N (495).

2.1.10. Selon la langue d'usage au travail

La question posée pour connaître la langue d'usage au travail était la suivante : « Quelle langue utilisez-vous habituellement au travail : surtout le français, surtout l'anglais, autant le français que l'anglais ou une autre langue ? » Elle constitue un indice assez imprécis de la langue du travail puisqu'il suffisait d'utiliser le français 51 % du temps pour déclarer avoir le français pour langue d'usage au travail. Il aurait été préférable de disposer d'une question qui donne un meilleur aperçu de la répartition de l'usage des langues au travail [1].

Le tableau II.9B montre qu'au moins 8 répondants sur 10 utilisent surtout le français au travail. Les utilisateurs de machines à traitement de texte seraient plus exposés à l'usage de l'anglais au travail (14 % surtout l'anglais).

TABLEAU II.9B

Distribution des usagers de l'informatique selon la langue d'usage au travail, répondants francophones, 1986

MD = micro à dom. seul. TT = traitement de texte
MT = micro au travail MP = machine programmable
TR = terminal relié DOC = documents informatiques

Langue d'usage au travail	MD[a] %	MT %	TR %	TT %	MP %	DOC %	Total %
1. Surtout le français	83	86	81	79	92	85	84
2. Surtout l'anglais	2	6	7	14	2	6	6
3. Autant le français que l'anglais	15	8	12	7	6	9	10
Total	100	100	100	100	100	100	100
N	(157)	(385)	(375)	(87)	(49)	(453)	(1 507)[b]

a : Tous les usagers domestiques: surtout le français, 82 % ; surtout l'anglais, 5 % ; autant le français que l'anglais, 13 % ; N (359).

b : Les étudiants, les retraités, les chômeurs, les assistés sociaux, ceux et celles qui tiennent maison ne répondaient pas à cette question.

1. Le questionnaire original soumis à la firme d'enquête incluait la question utilisée dans l'enquête de la Commission Gendron et dans l'enquête du Conseil de la langue française sur la langue du travail (1979).

2.2. Profil de l'équipement et de l'utilisation du micro-ordinateur

Avant d'examiner les possibilités d'utiliser le français pour exploiter les machines informatiques, il importe de connaître deux autres aspects de la situation de l'usager, soit son équipement et l'usage qu'il en fait. On distinguera, dans l'analyse qui suit, l'utilisation à domicile et au travail.

2.2.1. À domicile

L'usage de l'informatique à domicile peut être très varié puisque, à moins qu'il ne s'en serve aux fins de son emploi, l'utilisateur ne subit pas de contraintes institutionnelles. On tentera ici de bien cerner les diverses coordonnées de la situation de « l'informaticien domestique ».

2.2.1.1. Travail ou non

On se demande souvent à quelles fins les usagers domestiques utilisent l'ordinateur. Le tableau II.10 montre qu'ils s'en servent pour leur travail dans 35 % des cas. À l'inverse, les deux tiers ne s'adonnent à aucune tâche professionnelle.

TABLEAU II.10

Usage du micro-ordinateur à domicile

Usage	%
1. Travaux reliés à un emploi	13
2. Autre usage que le travail	65
3. Les deux	22
Total	100
N	(490)[a]

a : Il s'agit ici de tous les usagers domestiques (francophones).

2.2.1.2. Nombre d'heures d'utilisation

Le tableau II.11 indique que 44 % des usagers d'un micro-ordinateur à domicile l'utilisent trois heures et moins par semaine. Ceux qui ne l'utilisent pas pour leur travail (les deux tiers des répondants à domicile) sont encore plus nombreux (55 %) à allouer à cette activité trois heures et moins par semaine. Par contre, les usagers qui emploient leur ordinateur à la fois pour le travail et pour leur intérêt personnel apparaissent des utilisateurs assez assidus. Les deux tiers utilisent leur micro-ordinateur sept heures et plus par semaine, dont 39 % plus de 10 heures. Ces données indiquent donc des taux d'utilisation très différents selon le type d'usage auquel se consacrent les répondants. Les moyennes d'heures d'utilisation traduisent aussi cette réalité mais la dispersion des données est telle que la moyenne ne constitue pas un bon indice du temps d'utilisation d'un micro-ordinateur chez les usagers à domicile.

TABLEAU II.11

Nombre d'heures d'utilisation par semaine d'un micro-ordinateur à domicile, selon le type d'usage

Nombre d'heures	Travail seulement	Autre usage que le travail	Les deux	Total
Trois heures et moins	37	55	16	44
De quatre à six heures	24	20	16	20
De sept à 10 heures	15	16	29	19
De 11 à 15 heures	5	4	19	7
16 heures et plus	19	5	20	10
Total	100	100	100	100
N	(60)	(315)	(107)	(483)
Moyenne	8,6 h	5,2 h	12,0 h	7,1 h

2.2.1.3. Moment d'acquisition

Le tiers des propriétaires d'un ordinateur domestique l'avaient acquis depuis un an et moins. Au total, 70 % des répondants s'étaient procuré leur ordinateur depuis deux ans et moins.

TABLEAU II.12

Moment d'acquisition du micro-ordinateur[a] par l'usager domestique

Moment d'acquisition	%
1. Moins d'un an	17
2. Un an	19
3. Deux ans	34
4. Trois ans	17
5. Plus de trois ans	13
Total	100
N	(485)

a : S'il y en a plusieurs, il s'agit du plus récent.

2.2.1.4. Marque du micro-ordinateur

Le tiers des usagers d'un ordinateur à domicile utilisent un appareil de marque Commodore. Viennent ensuite Radio Shack (21 %), Apple (14 %), IBM (10 %).

TABLEAU II.13

Distribution des répondants selon la marque de l'ordinateur qu'ils utilisent à domicile

Marque	%
Apple	14
Commodore	35
IBM	10
Radio Shack	21
Autre	20
Total	100
N	(479)

2.2.1.5. Motif d'acquisition

L'intérêt personnel (69 %) est le motif le plus souvent évoqué pour expliquer l'acquisition d'un micro-ordinateur. Le travail vient en seconde place (33 %).

TABLEAU II.14

Distribution des répondants selon le motif d'acquisition d'un ordinateur

Motif d'acquisition	% [a]
1. Intérêt personnel	69
2. Influence de la famille	14
3. Travail	33
4. Études	15
N	(485)

a : Le total diffère de 100 % puisque plusieurs motivations peuvent intervenir.

2.2.1.6. Équipement périphérique

Le levier de commande, un instrument qui sert à actionner les jeux vidéo, est l'élément périphérique le plus répandu. L'imprimante (51 %) et le deuxième lecteur de disquettes (40 %) sont aussi assez fréquents. Par contre, le modem (communication), la souris et la tablette graphique n'appartiennent qu'à la minorité.

TABLEAU II.15

Distribution des répondants selon l'équipement périphérique acquis

Équipement périphérique	% [a]
Modem	16
Souris	16
Tablette graphique	7
Deuxième lecteur	40
Imprimante	51
Levier de commande	76
N	(416)

a : Le total diffère de 100 % puisqu'un répondant peut posséder plusieurs éléments périphériques.

2.2.1.7. Applications

La programmation (60 %) est l'application de l'ordinateur la plus courante. Viennent ensuite le traitement de texte (53 %), l'établissement de listes et d'inventaires (42 %), la gestion du budget et l'interrogation (ou la constitution) de banques de données (30 % et 31 %), les cours de formation (16 %).

TABLEAU II.16

Distribution des répondants selon les applications de l'ordinateur qu'ils utilisent

Application	%[a]
1. Gestion du budget	30
2. Listes et inventaires	42
3. Banque de données	31
4. Traitement de texte	53
5. Cours de formation	16
6. Programmation	60
N	(446)

a : Le total diffère de 100 % puisqu'un répondant peut utiliser plus d'une application.

2.2.1.8. Jeux vidéo

D'après le tableau II.17, 70 % des usagers d'un ordinateur à domicile utilisent des jeux vidéo. Le temps d'utilisation de l'ordinateur alloué à ce type d'activité varie beaucoup : 24 % y passent 5 % et moins de leur temps, 31 %, de 10 % à 25 % de leur temps, 21 %, de 30 % à 50 % de leur temps et 24 %, 50 % et plus de leur temps. Quant au nombre de jeux utilisés par chaque usager, il se distribue avec autant de dispersion que le temps alloué aux jeux.

TABLEAU II.17

Distribution des répondants selon leur utilisation des jeux vidéo

	%	N
A) Utilisation des jeux vidéo	70	(484)
B) Pourcentage de temps alloué aux jeux[a]		
5 % et moins	24	(341)
De 10 % à 25 %	31	(341)
De 30 % à 50 %	21	(341)
60 % et plus	24	(341)
C) Nombre de jeux utilisés[a]		
Cinq et moins	29	(341)
De six à 15	26	(341)
De 18 à 40	20	(341)
50 et plus	25	(341)

a : On n'a conservé ici que les catégories comptant des répondants.

2.2.1.9. Logiciel le plus utilisé

Le traitement de texte est le logiciel utilisé le plus souvent (36 %). Les logiciels de programmation (26 %) et de traitement de données (18 %) se classent en deuxième et en troisième places.

TABLEAU II.18

Distribution des répondants selon le logiciel qu'ils utilisent le plus souvent à domicile

Logiciel le plus utilisé	%
Jeu vidéo	7
Traitement de données	18
Traitement de texte	36
Cours de formation	3
Banque de données	4
Programmation	26
Autre	6
Total	100
N	(383)

2.2.2. Au travail

Le contact avec l'informatique au travail donne lieu à des situations plus complexes que celles que l'on peut observer sur le plan domestique: les usagers peuvent utiliser plusieurs appareils, ces derniers sont plus complexes, le nombre de logiciels plus élevé, etc. Dans le but de mieux saisir le profil d'utilisation de l'informatique au travail, on examinera ici les données relatives à la configuration de l'usage, au temps d'utilisation, à la marque des appareils, au nombre et aux types de logiciels utilisés.

2.2.2.1. Configuration de l'usage

Assez souvent, les usagers de l'informatique au travail utilisent plus d'un type d'appareil. Au tableau II.19A, on constate que si, respectivement, 26 % et 33 % des répondants n'utilisent qu'un micro-ordinateur ou un terminal, ceux qui utilisent les deux types d'appareils représentent 21 % de l'échantillon (addition des catégories 6, 8, 13, 15). Au total, lorsque l'on additionne toutes les

TABLEAU II.19A

Distribution des répondants au travail selon la configuration d'utilisation des appareils informatiques

MT = micro au travail
TR = terminal relié
TT = traitement de texte
MP = machine programmable

Configuration	N	%	Total	
1. MT	324	26	Micro	= 54 %
2. TR	419	33	Terminal	= 59 %
3. TT	66	5	Traitement de texte	= 18 %
4. MP	38	3	Machine programmable	= 8 %
5. MT-TT	62	5		
6. MT-TR	201	16		
7. TR-TT	46	4		
8. MT-TR-TT	39	3		
9. MT-MP	25	2		
10. MP-TT	2	—		
11. MT-MP-TT	1	—		
12. TR-MP	17	1		
13. MT-TR-MP	15	1		
14. TR-MP-TT	4	—		
15. MT-TR-MP-TT	9	1		
Total	1 268	100		

configurations d'utilisation où se retrouve chacun des appareils de base, on obtient 54 % d'usagers de micro-ordinateurs, 59 % d'usagers de terminaux reliés, 18 % d'usagers de machines à traitement de texte et 8 % d'usagers de machines programmables. Le micro-ordinateur est donc devenu un instrument presque aussi courant que le terminal.

Quant aux usagers dont le contact principal avec l'informatique consiste à consulter des documents produits par ordinateur, on constate au tableau II.19B que 61 % d'entre eux sont aussi utilisateurs d'un appareil informatique. Le terminal relié (38 %) et le micro-ordinateur (31 %) sont pour eux des appareils assez couramment utilisés.

TABLEAU II.19B

Distribution des répondants au travail dont le contact principal avec l'informatique (nombre d'heures) consiste à consulter des documents produits par ordinateur, selon la configuration d'utilisation des appareils informatiques

MT = micro au travail
TR = terminal relié
TT = traitement de texte
MP = machine programmable

Configuration	N	%	Total	
1. MT	69	15	Micro	= 31 %
2. TR	120	25	Terminal	= 38 %
3. TT	9	2	Traitement de texte	= 7 %
4. MP	3	1	Machine programmable	= 4 %
5. MT-TT	7	2		
6. MT-TR	53	11		
7. TR-TT	6	1		
8. MT-TR-TT	6	1		
9. MT-MP	6	1		
10. MP-TT	—	—		
11. MT-MP-TT	—	—		
12. TR-MP	3	1		
13. MT-TR-MP	4	1		
14. TR-MP-TT	—	—		
15. MT-TR-MP-TT	—	—		
16. DOC-SEUL	187	39		
Total	(474)	100		

2.2.2.2. Nombre d'heures d'utilisation

Le tableau II.20 montre que la machine à traitement de texte est utilisée pour des durées plus courtes que les autres appareils (médiane cinq heures par semaine et 33 % pour deux heures et moins). Nos données ne permettent pas d'en connaître les raisons. On ne peut donc faire que des hypothèses. La plus plausible serait qu'il y a moins d'appareils disponibles par usager potentiel en ce qui concerne la machine à traitement de texte que ce n'est le cas pour les autres types d'appareils. Les normes du travail (fatigue visuelle) pourraient aussi être évoquées, mais il n'existe encore aucune norme officielle relative à l'utilisation des écrans cathodiques au Québec et les quelques clauses qui traitent du sujet dans les conventions collectives se limitent à prescrire de courtes périodes de repos après tant d'heures d'utilisation. Dans le cas des autres appareils, la répartition des heures d'utilisation se ressemble et elle se caractérise par une forte dispersion. Environ le quart des répondants les utilisent deux heures et moins par semaine et 30 %, plus de 20 heures. Il y a donc des usagers dont c'est la fonction principale et d'autres qui ne s'en servent que comme outil d'appoint.

Si on établit le contact principal avec l'informatique en fonction de la tâche à laquelle les travailleurs allouent le plus d'heures (tableau II.21), le micro-ordinateur, le terminal et le dépouillement ou la consultation de documents produits par ordinateur arrivent presque *ex aequo*. Il ne faut donc pas négliger cet aspect (impression sur papier) qu'entraîne l'usage de l'informatique.

TABLEAU II.20

Distribution des usagers selon le type d'appareil et le nombre d'heures d'utilisation

MT = micro au travail TT = traitement de texte
TR = terminal relié MP = machine programmable

Nombre d'heures par semaine	MT %	TR %	TT %	MP %
Deux heures et moins	22	24	33	26
De trois à neuf heures	30	27	23	28
De 10 à 19 heures	21	18	17	12
20 heures et plus	27	31	27	34
Total	100	100	100	100
N	(680)	(753)	(233)	(111)
Médiane[a]	Huit heures	Neuf heures	Cinq heures	Huit heures

a : La médiane est la valeur du milieu d'un ensemble de nombres rangés par ordre de grandeur croissant.

TABLEAU II.21

Distribution des répondants au travail selon leur contact principal (nombre d'heures par semaine) avec l'informatique

Contact principal	%	N
Micro-ordinateur	30	441
Traitement de texte	6	93
Terminal relié	28	404
Machine programmable	4	51
Documentation	32	474
Total	100	1 463

2.2.2.3. Marque du micro-ordinateur

La marque IBM (43 %) domine le marché des micro-ordinateurs utilisés au travail. Apple vient en second avec 19 %. Le reste du marché (38 %) se distribue entre plusieurs marques.

TABLEAU II.22

Distribution des répondants au travail en fonction de la marque du micro-ordinateur qu'ils utilisent

Marque	%
Apple	19
Commodore	3
IBM	43
Radio Shack	6
Autre	29
Total	100
N	(418)

2.2.2.4. Nombre de logiciels utilisés

Selon le tableau II.23, plus du tiers (37 %) des usagers de terminaux ne se servent que d'un logiciel [2] alors que seulement 21 % des usagers de micro-ordinateurs font de même. De fait, la distribution des usagers de terminaux selon le nombre de logiciels utilisés est marquée par une dispersion bien plus forte que celle qui vaut pour les usagers de micro-ordinateurs (écart type 20,8 par rapport à 9,6). Le tableau II.23 confirme la variété de la clientèle des usagers de terminaux. Pour plusieurs usagers (les employés de bureau et des services), le terminal n'est en quelque sorte qu'un appareil spécialisé qui sert à une tâche unique, soit l'interrogation ou l'alimentation à distance d'un fichier centralisé.

2. 12 % des informateurs dont le contact principal avec l'informatique consiste à exploiter un terminal relié ont dit n'utiliser aucun logiciel. Il s'agit fort probablement des travailleurs qui ne se servent de cet appareil qu'à une seule fin (entrée de données, interrogation de banque). On peut très probablement considérer qu'ils n'utilisent qu'un logiciel et cela porterait à 44 % (152/443) les usagers de cette catégorie.

Pour d'autres, probablement des informaticiens, le travail avec un terminal entraîne le recours à un nombre élevé de logiciels. Au total, le nombre moyen de logiciels utilisés est plus élevé pour le travail avec les terminaux (10,2) que pour le micro-ordinateur (5,5). Cependant, une proportion plus élevée des usagers de ce dernier appareil utilisent entre deux et 10 logiciels (69 %) comparativement à 45 %).

TABLEAU II.23

Distribution des usagers de micro-ordinateurs et de terminaux au travail, selon le nombre de logiciels utilisés

Nombre de logiciels	Micro %	Terminal %
Un	21	37
Deux	23	13
Trois	15	8
Quatre et cinq	16	12
De 6 à 10	15	12
De 11 à 20	7	6
21 et plus	3	12
Total	100	100
N	(395)	(301)
Moyenne	5,5	10,2
Écart type	9,6	20,8

Le tableau II.24, qui distribue les usagers selon le logiciel utilisé le plus souvent, montre que le micro-ordinateur sert à des tâches plus variées que le terminal. Pour ce dernier, 72 % des usagers utilisent surtout un logiciel de traitement ou d'interrogation de banque de données comparativement à 56 % dans le cas des usagers de micro-ordinateurs.

TABLEAU II.24

Distribution des usagers de micro-ordinateurs et de terminaux au travail, selon le type de logiciel qu'ils utilisent le plus souvent

Logiciel le plus utilisé	Micro %	Terminal %
1. Traitement de données	43	48
2. Traitement de texte	16	8
3. Cours de formation	7	2
4. Banque de données	13	24
5. Programmation	13	13
6. Autre	8	5
Total	100	100
N	(407)	(302)

2.3. Conclusion

Dans ce chapitre, on a cherché à mieux saisir qui est l'usager (francophone) des appareils informatiques, à connaître l'équipement dont il dispose et à quelles fins il l'utilise. Cette analyse ayant nécessité le recours à une masse de données importantes, il devient essentiel d'en synthétiser les résultats.

2.3.1. Qui est l'usager ?

En général, les usagers de l'informatique regroupent presque autant de femmes (47 %) que d'hommes. L'usager est toutefois plutôt jeune (44 % ont entre 18 et 30 ans), fortement scolarisé (34 % ont 16 ans et plus de scolarité), se situe en haut de la hiérarchie des professions (49 % sont des professionnels ou des cadres), travaille dans la grande entreprise (52 % dans les entreprises de 500 employés et plus), jouit d'un revenu plutôt élevé, est syndiqué autant que la moyenne des travailleurs (le tiers). De plus, les usagers comptent une proportion élevée de bilingues (8 sur 10) même si le français demeure la langue d'usage principale au travail pour environ 80 % d'entre eux.

Cependant, le profil socio-économique de l'usager varie en fonction du type d'usage qu'il fait de l'informatique, plus précisément du type d'appareil qu'il utilise. Ainsi, celui qui utilise un micro-ordinateur à domicile est plus jeune que la moyenne des usagers, plus souvent un garçon et un étudiant. L'usager d'un micro-ordinateur au travail sera plus souvent un homme, un professionnel doté d'une scolarité et d'un revenu élevés. Enfin, il travaille moins dans la très grande entreprise (58 % dans les entreprises de moins de 500 employés, 33 % dans celles de moins de 50) comparativement à l'usager d'un terminal relié (59 % dans l'entreprise de 500 employés et plus). L'usage du terminal caractérise autant l'employé de bureau (ou des services) que le professionnel et compte plus de femmes que d'hommes. Les femmes composent près de 90 % de l'effectif préposé aux machines à traitement de texte, utilisatrices plus jeunes et moins scolarisées que la moyenne des répondants. Enfin, la machine programmable (appareil de contrôle et de vérification, machine-outil à contrôle numérique) est utilisée davantage par des hommes, ouvriers des secteurs primaire et secondaire, plus âgés et moins scolarisés que la moyenne des répondants.

Le profil socio-économique de l'usager des divers appareils informatiques ne révèle à peu près aucune surprise et correspond aux stéréotypes ou à l'image qu'un observateur moyen peut en avoir. Il faut retenir toutefois que la micro-informatique est proportionnellement plus implantée dans la petite entreprise que dans la grande, un fait qui réjouira ses concepteurs et ses diffuseurs.

2.3.2. Équipement

On distinguera ici l'usage domestique de l'usage professionnel (au travail).

À domicile

Au total, 70 % des usagers d'un micro-ordinateur à domicile l'ont acquis [3] depuis deux ans et moins. Le tiers possèdent un appareil de marque Commodore, 21 %, un appareil Radio Shack, 14 %, un appareil Apple et 10 %, un appareil IBM. Une proportion de 35 % des usagers domestiques utilisent aussi leur appareil pour leur travail. Le motif d'acquisition évoqué le plus souvent est l'intérêt personnel (69 %) suivi du besoin pour le travail (33 %).

Les éléments périphériques les plus courants sont le levier de commande (76 %), l'imprimante (51 %) et le deuxième lecteur de disquettes (40 %). Le modem de communication ne sert qu'à 16 % des usagers domestiques. Pour 55 % des usagers de jeux vidéo, le quart et moins du temps d'utilisation est alloué aux jeux vidéo. Quant au nombre d'heures d'utilisation par semaine, il varie beaucoup en fonction du type d'usage auquel se consacrent les répondants. Les deux tiers de ceux qui se servent de leur micro-ordinateur à la fois pour le travail et à d'autres fins allouent sept heures et plus par semaine à leur activité informatique. Toutefois, si on considère l'ensemble des usagers à domicile, 44 % d'entre eux utilisent leur appareil trois heures et moins par semaine.

Quant au logiciel le plus utilisé, le traitement de texte se classe en première place (36 %), suivi des logiciels de programmation (26 %) et de traitement de données (18 %). Par contre, si on considère l'activité rejoignant le plus grand nombre d'usagers, la programmation vient en premier lieu (60 %), suivie du traitement de texte (53 %) et de l'établissement de listes et d'inventaires (42 %). Cet intérêt pour la programmation reflète bien le premier âge de la micro-informatique domestique ; on a souvent affaire à un citoyen qui veut comprendre et apprivoiser ce nouvel outil technique auquel on prête des vertus révolutionnaires. On peut prévoir, dans un second temps, que les applications préprogrammées de l'ordinateur devraient rejoindre un public élargi.

---

3. L'appareil le plus récent, s'il y en a plusieurs.

Au travail

Au travail, une part importante des usagers se servent de plus d'un type d'appareil informatique. Ainsi 21 % des répondants au travail utilisent à la fois un micro-ordinateur et un terminal relié. Si on tient compte de tous les appareils utilisés par chacun des répondants, le terminal rejoint 59 % de l'échantillon, le micro-ordinateur, 54 %, la machine à traitement de texte, 18 % et la machine programmable, 8 %. Quant au temps d'utilisation des appareils, on observe une grande dispersion : le quart y travaillent moins de deux heures par semaine et le tiers, 20 heures ou plus. Cette dispersion vaut pour tous les types d'appareils. Toutefois, pour la machine à traitement de texte, on observe un temps moins élevé d'utilisation par usager. L'explication la plus plausible serait que cet appareil, davantage que les autres, sert d'outil d'appoint à plusieurs employés (88 % sont des femmes) qui l'utilisent à tour de rôle.

Si on distribue les répondants de l'enquête en fonction du temps alloué aux tâches reliées à l'informatique, le micro-ordinateur, le terminal et la consultation de documents produits par ordinateur se classent presque à égalité. Il ne faut donc pas sous-estimer le temps de dépouillement des documents produits par ordinateur. Enfin, contrairement à ce qu'on a observé pour la micro-informatique domestique, la programmation représente une part bien moins élevée des activités de l'usager de l'informatique au travail. Seulement 13 % de ces derniers utilisent le plus souvent un logiciel de programmation. Les logiciels préprogrammés pour des tâches spécialisées (traitement de données, traitement de texte, interrogation de banque de données) sont davantage utilisés.

Enfin, on constate que le terminal regroupe deux grands types d'usages. L'utilisation simple qui se manifeste par le recours à un seul logiciel et l'utilisation complexe, celle des experts qui utilisent un nombre élevé de logiciels. Les usagers de micro-ordinateurs se situent entre ces deux extrêmes ; 69 % d'entre eux utilisent de 2 à 10 logiciels. On remarque aussi une concentration moins élevée des usagers de micro-ordinateurs dans les tâches reliées au traitement de données et à l'interrogation de banque de données (davantage de traitement de texte, de cours de formation ou d'autres utilisations).

CHAPITRE III

Informatique et usage du français

L'objectif de cette enquête est de vérifier, auprès d'un échantillon représentatif d'usagers de l'informatique, jusqu'à quel point ils utilisent le français. Pour ce faire, on doit considérer divers aspects de l'utilisation de cette technologie. Généralement, on subdivise la réalité informatique en deux grandes catégories : le matériel et le logiciel. Le matériel correspond aux appareils et à leurs éléments périphériques, le logiciel, aux programmes qui permettent aux appareils d'accomplir des tâches précises. Dans un cas comme dans l'autre, des manuels d'utilisation sont fournis par les fabricants. Voici donc un premier type de message à l'usager dont il faudra contrôler s'il existe ou non en français. Pour ce qui est des appareils eux-mêmes, la possibilité de produire des accents français est un critère de première importance. Les accents peuvent apparaître directement au clavier ou être produits à l'aide d'un logiciel de conversion qui transformera certaines touches du clavier en autant d'accents français. Même si l'appareil peut produire ces accents, il faut encore que l'imprimante puisse les inscrire sur papier. Par ailleurs, les logiciels eux-mêmes peuvent être ou ne pas être en français. Un logiciel en anglais affichera dans cette langue les divers messages à l'écran lors de l'utilisation. Ainsi, il est possible qu'un logiciel ait un manuel en français mais qu'il demeure unilingue anglais par ses messages à l'utilisateur. Enfin, il ne suffit pas que les explications en français soient disponibles, il faut encore que le français soit de qualité, faute de quoi la compréhension des messages risque d'être compromise.

L'analyse de la possibilité d'utiliser le français en informatique sera subdivisée en quatre parties : la langue des manuels, la possibilité de produire les accents français, la langue du logiciel et la langue des documents produits par ordinateur. Comme au chapitre précédent, les données seront traitées en fonction des divers types d'utilisation des appareils informatiques : micro-ordinateur à domicile, micro-ordinateur au travail, terminal relié, machine à traitement de texte et appareils programmables.

3.1. Langue des manuels

On constate au tableau III.1 que, sauf en ce qui concerne les machines à traitement de texte (81 % de manuels en français), plus ou moins trois usagers sur cinq disposent d'un manuel en français pour l'appareil et le logiciel qu'ils utilisent le plus souvent. Les usagers d'un micro-ordinateur à domicile seraient toutefois un peu moins nombreux à disposer de manuels en français pour leurs logiciels (46 %). Donc, de 30 % à 40 % des usagers francophones de l'informatique n'ont pas de manuels en français (ou bilingues) à leur disposition.

TABLEAU III.1

Disponibilité de manuels en français ou bilingues, selon le type d'usage principal de l'informatique, répondants francophones, 1986

MD = micro à domicile
MT = micro au travail
TR = terminal relié
TT = traitement de texte
MP = machine programmable

Manuel	MD[a]	MT	TR	TT	MP
1. Manuel pour l'appareil	65 % (476)[a]	58 % (390)	66 % (345)	81 % (91)	69 % (51)
2. Manuel pour le logiciel le plus utilisé	46 % (362)	56 % (367)	62 % (265)	—	62 % (49)

a : Le nombre de répondants est indiqué entre parenthèses.

Quant aux manuels d'utilisation pour les appareils et les logiciels, environ les trois quarts (tableau III.2) des usagers au travail considèrent que la qualité du français en est bonne ou très bonne. Le français des manuels pour les micro-ordinateurs et les appareils programmables semble toutefois satisfaire un peu moins les utilisateurs professionnels. Ce sont les usagers de micro-ordinateurs à domicile qui sont les moins satisfaits de la qualité du français des manuels.

TABLEAU III.2

Qualité du français[a] des manuels d'utilisation pour les appareils et les logiciels

Machine		Bonne ou très bonne[b]	Mauvaise ou très mauvaise	Total	(N)
1. Micro à domicile	%	62	38	100	(435)
2. Micro au travail					
Manuel pour les appareils	%	70	30	100	(374)
Manuel pour les logiciels	%	78	22	100	(356)
3. Terminal relié					
Manuel pour les appareils	%	75	25	100	(349)
Manuel pour les logiciels	%	80	20	100	(300)
4. Traitement de texte	%	80	20	100	(86)
5. Machine programmable	%	65	35	100	(49)

a : Question : « En vous basant sur votre expérience ou simplement sur vos impressions, diriez-vous que la qualité du français dans les manuels d'utilisation des appareils (des logiciels) en général est très bonne, bonne, mauvaise ou très mauvaise ? »

b : La proportion des répondants qui estiment la qualité du français très bonne varie entre 14 % et 17 % pour les usagers de micro-ordinateurs (à domicile ou au travail) et de terminaux reliés. Pour la machine à traitement de texte et la machine programmable, la proportion atteint 25 % mais le petit nombre de répondants entraîne une marge d'erreur importante.

3.2. Accents français

Selon le tableau III.3, les usagers de micro-ordinateurs au travail pourraient produire des accents français à l'écran ou à l'imprimante dans trois cas sur

quatre. Les usagers d'un micro-ordinateur à domicile sont proportionnellement moins nombreux à pouvoir le faire (61 %). Il en va de même pour les usagers de terminaux reliés (61 % à l'écran et 63 % à l'imprimante). Presque toutes les machines à traitement de texte (spécialisées) produisent les accents français (97 %). En ce qui concerne les micro-ordinateurs, plus souvent qu'autrement, l'usager doit avoir recours à un logiciel de conversion du clavier pour produire les accents français : 66 % des usagers domestiques et 57 % des usagers au travail ne disposent pas d'un clavier qui produit les accents français sans l'intermédiaire d'un logiciel spécifique.

TABLEAU III.3

Disponibilité des accents français selon le type d'appareil informatique, répondants francophones, 1986

MD = micro à dom. seul. TT = traitement de texte
MT = micro au travail TR = terminal relié

Disponibilité des accents	MD	MT	TR	TT
1. Accents français au clavier	34 % (480)	43 % (435)	47 % (392)	85 % (92)
2. Logiciel qui modifie le clavier pour accents français	41 % (312)	57 % (240)	28 % (262)	—
3. Proportion des usagers [a] pouvant produire les accents français à l'écran	61 % (480)	74 % (435)	61 % (392)	—
4. Accents français à l'imprimante	61 % (229)	75 % (399)	63 % (356)	97 % (93)

a : Soit directement, soit à l'aide d'un logiciel de conversion.

3.3. Langue des logiciels

Rappelons que la langue d'un logiciel correspond à la langue des messages qui sont affichés à l'écran (ou à l'imprimante) et à la langue des mots codes (commandes) que l'usager doit employer pour faire exécuter une tâche donnée. On subdivisera ici l'analyse en trois parties, soit en fonction des types d'usage :

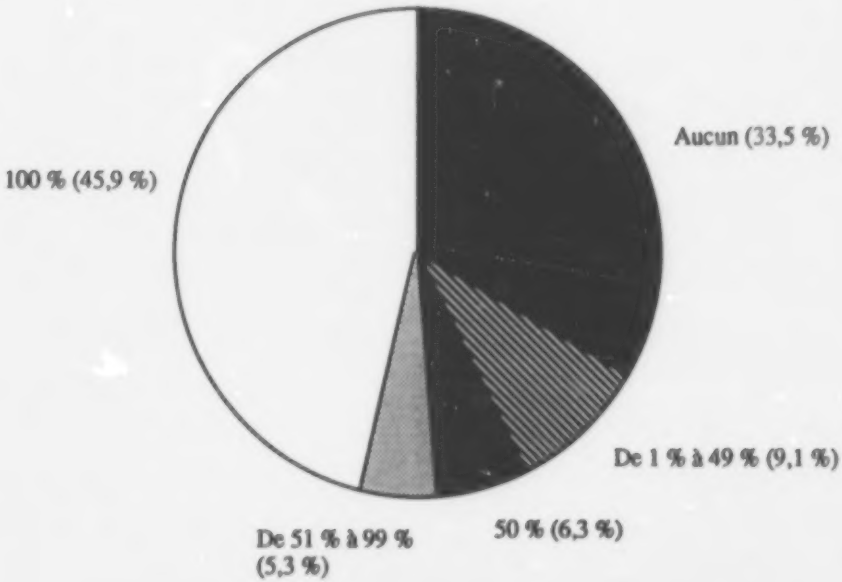
premièrement, le micro-ordinateur et le terminal relié au travail, deuxièmement, l'appareil programmable au travail et troisièmement, le micro-ordinateur à domicile.

3.3.1. Comparaison entre le micro-ordinateur et le terminal relié, au travail

Au graphique III.1, on voit que le tiers des usagers d'un micro-ordinateur ou d'un terminal au travail ne disposent d'aucun logiciel en français. Par contre, 46 % n'utilisent que des logiciels en français. Si on ajoute aux 33 % n'ayant aucun logiciel en français la proportion de ceux qui en ont moins de 50 %, on obtient 42 % d'usagers de micro-ordinateurs et de terminaux qui ont davantage de logiciels en anglais que de logiciels en français.

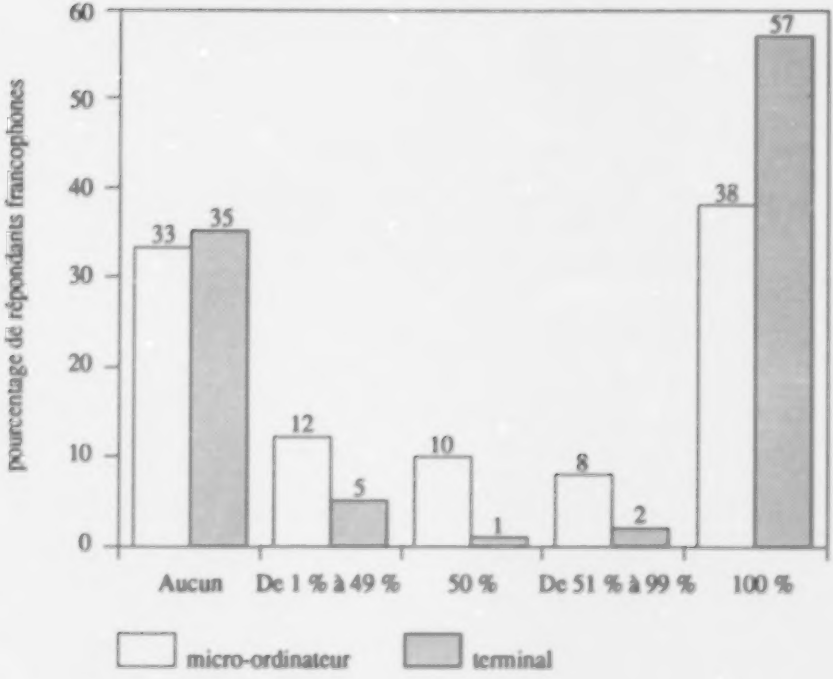
GRAPHIQUE III.1

Pourcentage de logiciels en français ou bilingues chez les usagers de terminaux et de micro-ordinateurs au travail, répondants francophones, 1986



GRAPHIQUE III.2

Pourcentage de logiciels en français ou bilingues, selon le type d'ordinateur utilisé au travail, répondants francophones, 1986



Le graphique III.2 permet de comparer les usagers d'un micro-ordinateur au travail à ceux qui utilisent un terminal. Ce graphique montre que les logiciels des micro-ordinateurs entraînent un usage accru de l'anglais. Alors que 57 % des usagers de terminaux disposent de tous leurs logiciels en français, les usagers de micro-ordinateurs ne sont que 38 % dans ce cas. Considérant que le terminal relié est un appareil informatique qui date déjà de plusieurs années, on peut conclure que l'introduction de la micro-informatique réanglicise, jusqu'à un certain point, l'exercice des tâches effectuées par ordinateur. Toutefois, il

faut probablement tenir compte du type de tâches effectuées par l'un et l'autre des systèmes informatiques (terminal par rapport au micro-ordinateur) de même que de la taille des entreprises.

Le tableau III.4, présenté à titre indicatif puisque la fragmentation des échantillons appelle à la prudence dans l'interprétation, montre que, pour tous les types de tâches (ou d'applications), la proportion de répondants qui disposent de tous leurs logiciels en français demeure toujours inférieure pour les usagers du micro-ordinateur.

TABLEAU III.4

Distribution des usagers de micro-ordinateurs et de terminaux au travail, selon le pourcentage de logiciels en français (ou bilingues) et selon le type de tâche (le plus fréquent)

% de logiciels en français ou bilingues	Traitement de données %	Traitement de texte %	Cours de formation %	Interrogation %	Programmation %
Micro-ordinateur					
Aucun	30	27	12	38	53
De 1 % à 49 %	10	16	20	7	16
50 %	6	12	2	14	14
De 51 % à 99 %	8	10	3	1	5
100 %	46	35	63	40	12
Total	100	100	100	100	100
N	(174)	(66)	(28)	(51)	(52)
Terminal					
Aucun	27	39	—	26	68
De 1 % à 49 %	4	6	—	5	8
50 %	1	3	—	2	—
De 51 % à 99 %	3	—	—	2	3
100 %	65	52	—	65	21
Total	100	100	—	100	100
N	(145)	(23)	(6)	(67)	(41)

Quant à l'influence de la taille de l'entreprise, le tableau III.5 permet de constater que, peu importe l'envergure de l'entreprise, les usagers de micro-ordinateurs sont toujours moins pourvus de logiciels en français que les usagers de terminaux. On sait toutefois, par le chapitre qui précède, que ces derniers utilisent en moyenne un nombre inférieur de logiciels (36 % n'en utilisent qu'un seul par rapport à 21 % dans le cas des usagers de micro-ordinateurs au travail) que les usagers de micro-ordinateurs et qu'ils sont aussi moins scolarisés (moins d'experts).

TABLEAU III.5

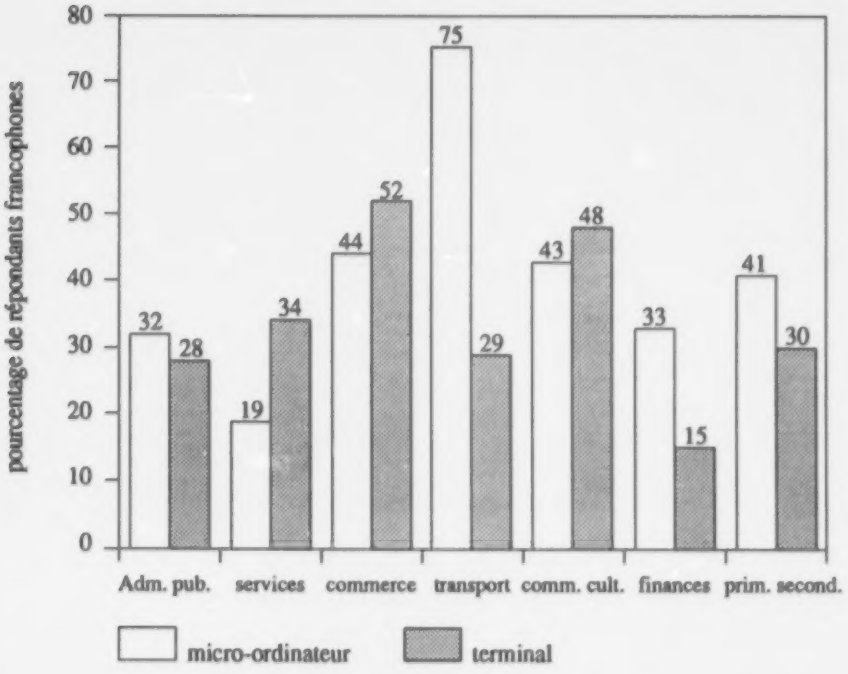
Distribution des usagers de micro-ordinateurs et de terminaux au travail, selon le pourcentage de logiciels en français (ou bilingues) et selon la taille de l'entreprise

% de logiciels en français	Moins de 50 employés		De 50 à 499 employés		500 employés et plus	
	Micro-ordinateur %	Terminal %	Micro-ordinateur %	Terminal %	Micro-ordinateur %	Terminal %
Aucun	28	31	30	30	35	32
De 1 % à 49 %	7	0	14	4	11	9
50 %	15	0	17	1	3	2
De 51 % à 99 %	10	10	9	1	7	2
100 %	40	59	31	64	44	55
Total	100	100	100	100	100	100
N	(108)	(40)	(90)	(72)	(151)	(165)

Enfin, les graphiques III.3 et III.4 qui présentent, selon le secteur d'activité économique, la proportion des usagers de micro-ordinateurs ou de terminaux qui disposent, soit de tous leurs logiciels en français, soit d'aucun logiciel en français, permettent de constater une certaine fluctuation selon les secteurs. Même si les données doivent être interprétées prudemment parce que l'échantillon est ici très fractionné, les deux tiers ou plus des usagers de terminaux dans les secteurs de l'Administration publique, des services, de la finance et de l'industrie primaire ou secondaire disent que tous leurs logiciels sont en français ou bilingues. Les secteurs du commerce, du transport, des communications et de la culture offriraient proportionnellement moins de logiciels en français aux usagers de terminaux.

GRAPHIQUE III.3

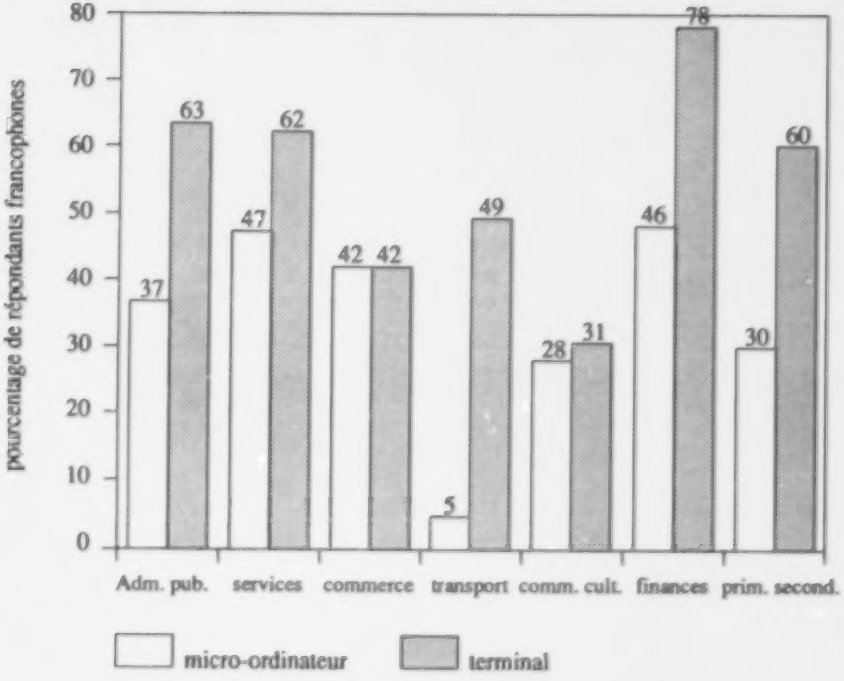
Proportion des usagers d'ordinateurs au travail qui ne disposent d'*aucun* logiciel en français, selon le secteur d'activité de l'entreprise, répondants francophones, 1986



Pour ce qui est des usagers de micro-ordinateurs, la disponibilité plus faible de logiciels en français se vérifie pour presque tous les secteurs, exception faite du commerce, des communications et de la culture. Pour tous les secteurs, plus de 50 % des usagers de micro-ordinateurs doivent, en partie tout au moins, recourir à l'anglais pour exécuter leur tâche.

GRAPHIQUE III.4

Proportion des usagers d'ordinateurs au travail qui disposent de *tous* leurs logiciels en français, selon le secteur d'activité de l'entreprise, répondants francophones, 1986



3.3.2. Unilinguisme ou bilinguisme des logiciels

Jusqu'à maintenant, nous avons présenté des données regroupant en une seule catégorie les logiciels en français et les logiciels bilingues. Les tableaux III.6 à III.8 redivisent cette catégorie. On constate que la proportion de logiciels bilingues est très faible puisque 89 % des usagers de micro-ordinateurs et 83 % des usagers de terminaux n'en utilisent pas. La différenciation se fait donc en fonction de la répartition anglais-français et elle est particulièrement évidente

TABLEAU III.6

Langue des logiciels [a] chez les usagers de micro-ordinateurs au travail, selon la zone territoriale

Proportion de logiciels	Montréal métro %	Québec métro %	Ailleurs %	Total %
1. En français				
– Aucun	54	44	26	40
– 100 %	23	32	37	30
2. En anglais				
– Aucun	31	41	44	38
– 100 %	45	35	21	33
3. Bilingues				
– Aucun	89	86	91	89
– 100 %	7	7	4	6
N	(166)	(63)	(173)	(402)

a : Seules les catégories extrêmes sont présentées (aucun logiciel ou 100 % des logiciels).

lorsque l'on prend en considération la distribution des données selon la zone territoriale (tableaux III.6 et III.7) et le lieu du siège social (tableau III.8). Alors que 54 % des usagers de micro-ordinateurs du Montréal métropolitain ne disposent d'aucun logiciel en français, seulement 26 % de ceux qui vivent en dehors des zones métropolitaines sont dans le même cas. À l'inverse, 45 % des premiers ont tous leurs logiciels en anglais comparativement à 21 % pour les seconds.

Le tableau III.7, qui reprend les mêmes données mais cette fois pour les usagers de terminaux, amène à la même conclusion.

Le lieu du siège social (tableau III.8) influence aussi la répartition des logiciels selon la langue. Encore une fois, ce ne sont pas les logiciels bilingues qui font la différence mais la répartition anglais-français. On compte plus de logiciels en anglais chez les usagers de micro-ordinateurs dans les entreprises dont le siège social est situé à l'extérieur du Québec (100 % en anglais : siège social au Québec, 29 % ; siège social en dehors du Québec, 60 %). À peu de chose près, le même constat vaut aussi pour les usagers de terminaux.

TABLEAU III.7

Langue des logiciels [a] chez les usagers de terminaux au travail, selon la zone territoriale

Proportion de logiciels	Montréal métro	Québec métro	Ailleurs	Total
	%	%	%	%
1. En français				
– Aucun	57	54	39	50
– 100 %	31	38	56	41
2. En anglais				
– Aucun	47	57	69	57
– 100 %	41	30	29	35
3. Bilingues				
– Aucun	82	74	87	83
– 100 %	15	17	10	13
N	(141)	(41)	(115)	(297)

a : Seules les catégories extrêmes sont présentées (aucun logiciel ou 100 % des logiciels).

L'origine de l'entreprise (siège social au Québec ou non) et la zone territoriale dans laquelle elle exerce ses activités sont donc des facteurs de francisation des logiciels qui seraient plus importants que la taille des entreprises (tableau III.5). Par contre, le secteur d'activité de l'entreprise aurait une influence aussi forte que ces deux facteurs (graphiques III.3 et III.4).

TABLEAU III.8

Langue des logiciels[a] chez les usagers de micro-ordinateurs et de terminaux au travail, selon le lieu du siège social

	Micro-ordinateur		*Terminal*	
Proportion de logiciels	**Québec[b]** %	**Hors Québec** %	**Québec[b]** %	**Hors Québec** %
1. En français				
– Aucun	36	68	42	64
– 100 %	33	14	47	31
2. En anglais				
– Aucun	41	21	63	49
– 100 %	29	60	27	47
3. Bilingues				
– Aucun	89	88	81	82
– 100 %	6	7	13	17
N	(312)	(42)	(203)	(71)

a : Seules les catégories extrêmes sont présentées (aucun logiciel ou 100 % des logiciels).

b : Regroupe aussi ceux qui ont répondu que leur entreprise n'avait pas de siège social.

3.3.3. Machine à traitement de texte

La machine à traitement de texte est un appareil spécialisé doté d'un seul logiciel intégré. La langue de ce logiciel correspond à la langue des menus et directives qui apparaissent à l'écran de même que la langue des mots codes (commandes) que l'utilisateur doit employer pour accomplir diverses opérations.

Le tableau III.9 montre que 78 % des utilisateurs de machines à traitement de texte disposent de menus et directives en français (ou bilingues) et 71 % peuvent inscrire les commandes en français (ou dans les deux langues). Environ le quart des utilisateurs francophones travaillent donc avec des appareils qui ne fonctionnent qu'en anglais.

TABLEAU III.9

Langue d'utilisation des machines de traitement de texte

Langue d'utilisation	Menus et directives %	Commandes %
1. En français	63	51
2. En anglais	22	29
3. Bilingue	15	20
Total	100	100
N	(92)	(92)

3.3.4. Machine programmable

Il s'agit ici de machines qui sont utilisées surtout dans l'industrie. Rappelons que seulement 51 usagers de ces machines-outils (ou appareils de vérification) ont répondu à la section du questionnaire portant sur la possibilité d'utiliser le français. De ce nombre, 34 usagers utilisaient des logiciels de programmation. Le tableau III.10 permet de constater que 28 % des utilisateurs n'ont aucun logiciel en français et que 48 % ont tous leurs logiciels en français. Ces résultats sont susceptibles de comporter une marge d'erreur importante étant donné le faible nombre de répondants.

TABLEAU III.10

Distribution des usagers de machines programmables, selon la proportion de leurs logiciels disponibles en français

	%
Aucun logiciel	28
De 1 % à 49 %	13
50 %	7
De 51 % à 99 %	4
100 %	48
Total	100
N	(34)

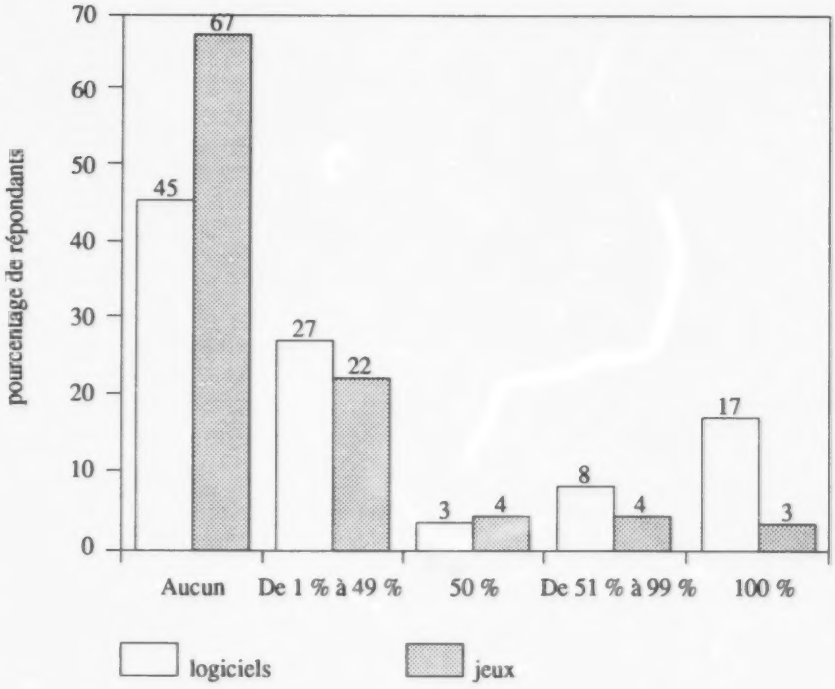
3.3.5. Jeux vidéo et logiciels utilisés à domicile

On note au graphique III.5 que les usagers francophones d'un micro-ordinateur à domicile souffrent d'une pénurie importante de logiciels en français. D'après notre enquête, 72 % des répondants ont moins de la moitié de leurs logiciels en français et 45 % n'en ont aucun. En ce qui concerne les jeux vidéo (affichage à l'écran), 89 % des utilisateurs ont moins de la moitié de leurs jeux en français et 67 % n'en ont aucun [1]. Si on compare ces données à celles recueillies auprès des usagers de micro-ordinateurs en milieu de travail (graphique III.2), on s'aperçoit qu'il existe un écart impressionnant entre la langue d'utilisation des ordinateurs à domicile et au travail. Les obligations linguistiques qui s'appliquent aux milieux de travail, qu'elles soient imputables à la loi 101 ou aux nécessités du contexte de l'entreprise, procurent des conditions plus favorables à la francisation de l'usage de l'informatique que ce n'est le cas pour les applications domestiques.

1. Les manuels pour les jeux vidéo se distribuent de la même façon.

GRAPHIQUE III.5

Pourcentage de logiciels et de jeux vidéo en français chez les usagers d'un micro-ordinateur à domicile, répondants francophones, 1986



3.4. Documents produits par ordinateur

La langue des documents produits par ordinateur constitue un bon indice de l'impact de l'informatique sur les possibilités d'utiliser le français au travail. Le tableau III.11 montre que les deux tiers de ceux qui consultent des documents produits par ordinateur peuvent le faire surtout en français. Les documents produits hors Québec (même par l'entreprise qui emploie le répondant) sont dans la moitié des cas produits uniquement en anglais.

TABLEAU III.11

Distribution des usagers qui consultent des documents produits par ordinateur, selon la langue et le lieu de production des documents

Documents	Uniquement ou surtout en anglais	Autant en anglais qu'en français	Uniquement ou surtout en français	Total N
1. En général	16	17	67[a]	100 (471)
2. Produits au Québec	9	14	77	100 (373)
3. Produits hors Québec	54	24	22	100 (54)
4. Produits par l'entreprise	16	18	66	100 (324)
5. Produits hors entreprise	22	14	64	100 (86)
6. Produits au Québec par l'entreprise	10	15	75	100 (277)
7. Produits au Québec hors entreprise	9	11	80	100 (56)
8. Produits en partie hors Québec par l'entreprise	50	34	16	100 (44)

a : Uniquement en français = 47 %.

3.5. Conclusion

Pour avoir une vue d'ensemble de l'état de la francisation dans le domaine des technologies informatiques, une grille-synthèse a été constituée (voir à la fin de la conclusion). Cette grille permet de comparer les perceptions des usagers en fonction des diverses applications de l'informatique. On constate d'abord qu'à l'égard de la francisation, le dossier de la micro-informatique est plutôt négatif. Par rapport aux systèmes informatiques qui l'ont précédé (le terminal relié et la machine à traitement de texte), le micro-ordinateur offre moins de possibilité d'utiliser le français. Compte tenu de ce que la francisation de l'informatique du premier âge laisse encore beaucoup de place à l'amélioration, l'introduction de la micro-informatique induit donc un freinage et même un recul de la francisation dans l'ensemble du domaine.

Toutefois, ce diagnostic doit être nuancé. Le dossier le plus déficient appartient à la micro-informatique domestique, là où les ordinateurs sont davantage un produit de consommation qu'un moyen de production. À domicile, 67 % des usagers de jeux vidéo n'ont aucun jeu en français et 45 % n'ont pas de logiciel en français. Le tiers ne disposent pas d'un manuel d'utilisation de l'appareil en français et 54 % n'ont pas de manuel en français pour le logiciel qu'ils utilisent le plus.

La micro-informatique professionnelle offre un tableau de francisation à peine plus reluisant : 44 % des usagers ne disposent pas d'un manuel en français pour leur logiciel le plus utilisé, 57 % n'ont pas de clavier français et, au total, le quart ne peuvent même pas produire les accents français (ils sont dépourvus d'un clavier français ou d'un logiciel de conversion du clavier anglais). Quant aux logiciels, 33 % des usagers ne disposent d'aucun logiciel en français et 55 % n'ont que la moitié et moins de leurs logiciels en français.

Les usagers de terminaux reliés sont mieux pourvus. Il n'en reste pas moins que le tiers d'entre eux n'ont pas de manuels en français à leur disposition, soit pour l'appareil, soit pour le logiciel qu'ils utilisent le plus souvent. La qualité des manuels en français, lorsqu'ils existent, est cependant bonne ; tout comme les usagers de micro-ordinateurs, environ les trois quarts et plus estiment que la qualité du français en est bonne ou très bonne. La capacité de produire des accents français (possible pour environ 60 % des usagers) est cependant inférieure à celle qu'offrent les micro-ordinateurs (75 %). C'est du point de vue des logiciels que les usagers de terminaux sont le plus favorisés par rapport aux usagers de micro-ordinateurs. En effet, 57 % des premiers disposent de tous leurs logiciels en français alors que seulement 38 % des seconds sont dans ce cas.

La machine à traitement de texte est l'instrument informatique qui offre les meilleures possibilités de travailler en français. Cela va presque de soi puisqu'il s'agit d'une machine spécialisée dont la fonction première est la saisie de texte. Le défi de produire en français devient alors pratiquement incontournable.

Quant à la machine programmable, seulement un petit nombre de répondants ont pu être joints par notre enquête. La possibilité de travailler en français avec ces machines semble faire problème. Environ le tiers des usagers sont dépourvus de manuels en français. Le tiers de ceux qui disposent d'un manuel en français sont d'avis que la qualité de la langue n'est pas bonne. Enfin, un usager sur deux a moins de la moitié de ses logiciels en français.

On doit conclure que l'informatique pose un défi sérieux à la francisation et d'autant plus qu'il s'agit d'une technologie qui pénètre tous les milieux, du loisir à domicile au traitement complexe de l'information au travail. L'entrée en scène de la micro-informatique entraîne un déclin de l'usage du français. Nous reviendrons plus longuement en conclusion générale sur les causes de cette situation. Il y a bien sûr un problème de disponibilité des produits informatiques en français mais des causes structurelles semblent aussi exister. Par exemple, la taille des entreprises et leur secteur d'activité ont une influence sur le type d'équipement utilisé et sur la nécessité de fonctionnement en français. Alors que les entreprises de 500 employés et plus regroupent 52 % des répondants à l'enquête, elles emploient 69 % des usagers de terminaux reliés, un équipement qui offre actuellement plus de possibilité de travailler en français, en partie grâce aux logiciels qu'elles fabriquent elles-mêmes.

Par ailleurs, sans que l'on puisse démontrer exactement pourquoi, il semble que les entreprises de certains secteurs d'activité fassent de plus grands efforts pour acquérir des logiciels de micro-ordinateurs en français : Administration publique, services, commerce, finances. Les entreprises ressentent peut-être une obligation plus forte de franciser puisque leurs activités rejoignent le grand public (consommation et services). Le transport, les communications, la culture et l'industrie seraient des secteurs où la recherche occupe une place plus grande : une activité qui requiert des logiciels plus spécialisés, donc moins courants, donc moins francisés. Les entreprises dont le siège social est situé hors du Québec et celles qui exercent leurs activités à Montréal offrent aussi moins de logiciels en français à leur personnel.

Grille-synthèse de l'état de la francisation de l'informatique, selon le type d'application, 1986

	Manuels			Accents français		Logiciels[b]	Jeux
	Appareils	Logiciels	Qualité du français	Clavier	Capacité[a]		
Micro domestique	M	–	–	–	M	–	–[c]
Micro au travail	–	–	–	M	+	–	
Traitement de texte	+		M	+	+	+	
Terminal relié	M	M	M	M	M	M	
Machine programmable	M	M	–			–	
M[d]	2/3	3/5	3/4	9/20	3/5	3/5	

a : Capacité de produire des accents à l'écran ou à l'imprimante par le recours ou non à un logiciel de transformation des touches.

b : Proportion de répondants ayant tous leurs logiciels en français (ou bilingues).

c : Par rapport aux logiciels.

d : M = Approximativement la proportion moyenne.

CHAPITRE IV

Informatique en français : une question de formation, d'approvisionnement et d'opinion

Au chapitre précédent, on a tracé un portrait factuel de l'utilisation du français en informatique. Dans le présent chapitre, on examinera plutôt trois circonstances essentielles de la francisation des activités informatiques : la langue d'apprentissage des usagers, la possibilité de s'approvisionner en français et, finalement, le désir de faire usage de cette technologie en français. La langue d'apprentissage correspond à la langue qui a servi au moment de la formation des utilisateurs, que ce soit la langue du cours de formation, celle de la documentation de référence ou celle de la terminologie technique véhiculée pendant le cours. Quant à l'approvisionnement, il comporte deux aspects : d'une part, la disponibilité du produit en français et, d'autre part, la simple accessibilité de documents publicitaires (catalogues et dépliants) en français. Enfin, au delà des possibilités d'être formé en français et d'acquérir le matériel et le logiciel dans cette langue, le désir d'utiliser le français compte pour beaucoup. Pour des raisons de qualité de la documentation, de coûts, de délais ou par simple habitude (apprentissage et familiarisation), l'usager de l'informatique peut préférer utiliser l'anglais plutôt que le français. Plus généralement, il faut donc se demander si l'usager évolue dans un contexte propice où, pour peu qu'elle existe, sa motivation d'utiliser le français trouvera à s'enraciner.

4.1. Formation des usagers

Dans cette section, on verra d'abord quelle proportion des usagers ont reçu une formation préalable à l'utilisation des machines informatiques et, le cas échéant, qui en a été le pourvoyeur. Ensuite, la langue d'apprentissage sera considérée.

4.1.1. Proportion d'usagers qui ont reçu une formation et contexte de cette formation

Le tableau IV.1 permet de constater que 41 % des usagers de l'informatique n'ont reçu aucune formation. On peut présumer qu'ils ont appris seuls ou avec l'aide de personnes-ressources (collègues, amis, membres de clubs). Il existe une fluctuation importante des données selon le type d'usagers de l'informatique. Trois usagers domestiques sur cinq n'ont pas suivi de cours tandis

que 80 % des utilisateurs de machines à traitement de texte et de machines programmables en ont suivis. Dans le cas des ordinateurs (micro et terminal), le tiers des usagers au travail n'ont pas reçu de formation.

TABLEAU IV.1

Distribution des usagers de l'informatique selon qu'ils ont reçu ou non une formation et, le cas échéant, selon l'organisme pourvoyeur

MD = micro à domicile
MT = micro au travail
TR = terminal relié
TT = traitement de texte
MP = machine programmable
DOC = documents informatiques

Pourvoyeur	MD %	MT %	TR %	TT %	MP %	DOC[a] %	Total %
1. Aucun cours	62	35	35	20	21	46	41
2. L'entreprise	1	26	41	38	51	32	28
3. Le fabricant	1	8	11	23	22	7	7
4. Le détaillant	—	6	5	8	6	4	4
5. Les établissements d'enseignement	35	32	20	24	14	20	25
N[b]	(269)	(437)	(404)	(92)	(51)	(473)	(1 727)

a : Ces usagers passent davantage de temps à consulter de la documentation produite par ordinateur, mais une part importante d'entre eux sont utilisateurs d'appareils.

b : Le total peut excéder 100 % puisque plus d'un pourvoyeur de formation peut être en cause.

On remarque aussi une variation importante quant à l'organisme pourvoyeur de la formation. Si, au total, l'entreprise et les établissements d'enseignement se partagent à peu près également la formation (respectivement 28 % et 25 %), l'entreprise occupe une place plus grande lorsqu'il s'agit d'applications spécialisées : terminal [1] (41 %), traitement de texte (38 %) et machine programmable (51 %). La formation par le fabricant occupe aussi une place non négligeable pour ce type d'appareil. Les établissements d'enseigne-

1. Pour plusieurs usagers, le terminal peut ne servir qu'à une seule tâche (transports, finances, etc.).

ment sont proportionnellement davantage mis à contribution pour dispenser une formation aux usagers de micro-ordinateurs (35 % et 32 %) que les autres instances de formation. Il faut dire toutefois que, si on additionne la contribution du détaillant et du fabricant à celle de l'entreprise, les usagers de micro-ordinateurs au travail reçoivent en majorité (40 %) leur formation en dehors des établissements d'enseignement.

4.1.2. Langue d'apprentissage

Sachant que la terminologie utilisée en informatique est d'origine américaine, on distinguera la langue du cours et celle de la documentation et des termes techniques utilisés pendant le cours.

Selon le tableau IV.2, 20 % des usagers qui ont suivi des cours les ont reçus au moins autant en anglais qu'en français dont 14 % surtout en anglais. On ne constate pas ici de variation importante selon le type d'usager. En ce qui concerne la langue de la documentation distribuée à l'occasion des cours, on voit au tableau IV.3 que le recours à l'unilinguisme français est réduit de beaucoup par rapport à la place qu'il occupait quant à la langue du cours lui-même, passant de plus ou moins 70 % à plus ou moins 50 % (de 73 % à 31 % dans le cas des usagers domestiques).

La différence est encore plus marquée lorsque l'on considère la langue de la terminologie technique utilisée pendant les cours (tableau IV.4). L'anglais y occupe une part au moins aussi importante que le français pour 86 % des apprentis de la micro-informatique domestique, 56 % des usagers d'un micro-ordinateur ou d'un terminal au travail et 50 % des usagers de machines programmables. Les usagers de la machine à traitement de texte ont été moins exposés à la terminologie de langue anglaise (38 %). En ce qui concerne le statut du français, les usagers d'un micro-ordinateur à domicile apparaissent fort désavantagés par rapport aux usagers de machines informatiques au travail, un constat qui coïncide tout à fait avec les conclusions du chapitre précédent indiquant un usage plus marqué de l'anglais pour l'informatique à domicile que pour l'informatique au travail. Néanmoins, l'apprentissage de l'informatique pour les travailleurs véhicule aussi, dans une large mesure, une langue technique anglicisée.

À cet égard, il est intéressant d'examiner les résultats en fonction du pourvoyeur de l'apprentissage et de la taille de l'entreprise. Même si on doit interpréter les données du tableau IV.5 avec prudence (l'échantillon est très fragmenté et le type d'application de l'informatique varie en fonction de la taille de l'entreprise — voir le chapitre II), il semblerait que la terminologie de l'informatique soit diffusée en français d'autant plus qu'il s'agit de cours donnés par l'entreprise et que cette entreprise (privée ou publique) est de grande

taille. Sans constituer une preuve formelle, ces données fournissent un indice sérieux selon lequel les établissements d'enseignement auraient une perception erronée des besoins de francisation sur le marché du travail. De plus, si on prend en considération la proportion importante des usagers domestiques qui disent avoir été soumis à une terminologie unilingue anglaise (48 %) par les établissements d'enseignement, il y a lieu de s'interroger sur les efforts de francisation de ces derniers.

TABLEAU IV.2

Langue des cours (excluant les termes techniques) suivis par les usagers de l'informatique

MD = micro à domicile
MT = micro au travail
TR = terminal relié
TT = traitement de texte
MP = machine programmable
DOC = documents informatiques

Langue des cours	MD %	MT %	TR %	TT %	MP %	DOC %	Total %
1. Uniquement en français	73	68	68	74	77	69	70
2. Surtout en français	9	11	9	6	5	11	10
3. Autant en français qu'en anglais	2	5	8	5	8	7	6
4. Surtout en anglais	3	5	3	1	2	3	3
5. Uniquement en anglais	13	11	12	14	8	10	11
Total	100	100	100	100	100	100	100
N	(101)	(286)	(261)	(75)	(41)	(255)	(1 019)

TABLEAU IV.3

Langue de la documentation distribuée à l'occasion des cours ou des séances de formation

MD = micro à domicile
MT = micro au travail
TR = terminal relié
TT = traitement de texte
MP = machine programmable
DOC = documents informatiques

Langue de la documentation	MD %	MT %	TR %	TT %	MP %	DOC %	Total %
1. Complètement en français	31	45	48	71	40	49	47
2. En français sauf les termes techniques	38	23	13	7	20	18	19
3. En français et en anglais	13	14	18	8	17	15	15
4. Complètement en anglais	18	18	21	14	23	18	19
Total	100	100	100	100	100	100	100
N	(101)	(281)	(258)	(75)	(40)	(245)	(900)

TABLEAU IV.4

Langue des termes techniques dans les cours suivis par les usagers de l'informatique

MD = micro à domicile
MT = micro au travail
TR = terminal relié
TT = traitement de texte
MP = machine programmable
DOC = documents informatiques

Langue des termes techniques	MD %	MT %	TR %	TT %	MP %	DOC %	Total %
1. Uniquement en français	8	26	30	49	38	27	28
2. Surtout en français	6	18	14	13	12	17	15
3. Autant en français qu'en anglais	13	14	14	10	19	15	14
4. Surtout en anglais	25	16	14	11	10	17	16
5. Uniquement en anglais	48	26	28	17	21	24	27
Total	100	100	100	100	100	100	100
N	(99)	(283)	(258)	(75)	(41)	(255)	(1 010)

TABLEAU IV.5

Éléments de formation acquis uniquement en français ou surtout en français, selon le pourvoyeur de la francisation et la taille de l'entreprise

Pourvoyeur et éléments de formation	Moins de 50 employés	De 50 à 499 employés	500 employés et plus
1 Cours donnés par l'entreprise, le fabricant ou le détaillant [a]			
- termes techniques	45 % (101)	43 % (115)	56 % (314)
- cours	73 % (102)	77 % (118)	81 % (314)
2. Cours donnés par des établissements d'enseignement [b]			
- termes techniques	26 % (86)	33 % (84)	48 % (141)
- cours	78 % (89)	79 % (84)	85 % (141)

a : Dans 70 % des cas, il s'agit de l'entreprise seulement.

b : Dans 78 % des cas, il s'agit des établissements d'enseignement.

4.2. Approvisionnement en français

Un moment important du contact des usagers avec la langue de l'informatique se situe lors de l'acquisition de l'équipement. On distinguera ici l'informatique domestique de l'informatique au travail puisque, dans ce dernier cas, une part importante des usagers peut être exclue des démarches d'acquisition du matériel et des logiciels.

4.2.1. Informatique domestique

On constate d'abord au tableau IV.6 que la moitié des acquéreurs accordent peu ou guère d'importance à la possibilité d'utiliser le français. En toute cohérence, le tableau indique aussi que la moitié des usagers sont disposés à payer un peu plus cher pour un logiciel en français. Cependant, 8 répondants sur 10 ne renoncent jamais à acheter un logiciel s'il n'est pas disponible en français. Rappelons ici que la grande majorité des usagers actuels sont bilingues (chapitre II) et qu'il ne faut pas présumer que les futurs acquéreurs seront du même avis. En d'autres termes, l'expansion du marché du micro-ordinateur domestique pourrait se heurter à la capacité de rejoindre une clientèle (moins bilingue) dont les exigences linguistiques seraient plus marquées que celles de la clientèle actuelle.

TABLEAU IV.6

Distribution des usagers domestiques en fonction de l'importance qu'ils accordent au fait de pouvoir utiliser le français lors de l'acquisition d'un micro-ordinateur ou d'un logiciel

	Micro-ordinateur %	Logiciel %
1. Très important	21	29
2. Assez important	24	25
3. Peu important	22	23
4. Pas du tout important	33	23

	Souvent %	À l'occasion %	Jamais %
5. Refus d'acheter un logiciel non disponible en français	8	10	82

	Oui %	Non %
6. Disposé à payer plus cher pour un logiciel en français	50[a]	50

a : De 10 % à 20 % plus cher.

TABLEAU IV.7

Distribution des usagers domestiques en fonction de la langue utilisée dans les documents commerciaux lors de l'acquisition d'équipement informatique

Langue utilisée	Catalogues ou dépliants [a] %	Factures [b] %
1. Surtout en français	10	57
2. Bilingues	42	17
3. Surtout en anglais	48	26
Total	100	100
N	(412)	(380)

a : Fournis par le vendeur.

b : Inscriptions faites par le vendeur.

Quant à la langue des documents commerciaux servant de base aux transactions d'acquisition d'équipement informatique, le tableau IV.7 montre que la situation du français laisse beaucoup à désirer. Les usagers domestiques ont dû se référer à des catalogues ou des dépliants rédigés surtout en anglais dans 48 % des cas. Le vendeur a même rempli surtout en anglais les factures de clients francophones dans 26 % des cas.

4.2.2. Informatique au travail

Selon le tableau IV.8, les deux tiers (68 %) des usagers de l'informatique au travail ne participent jamais à la formulation des commandes de matériel informatique. Les usagers de micro-ordinateurs se distinguent toutefois des autres puisque 48 % d'entre eux sont consultés. (Il faut considérer que, pour une certaine proportion des employés, l'équipement a pu être acquis avant leur embauche.)

Par ailleurs, pour environ le quart des employés, l'entreprise ne laisse pas le choix d'utiliser un logiciel en français même s'il est disponible sur le marché. La diffusion des logiciels en français se heurte donc à cette autre difficulté. Serait-ce la rançon d'être venus plus tard, de coûter plus cher ou de ne pas avoir de réputation établie ?

TABLEAU IV.8

Proportion des usagers de l'informatique au travail, selon leur participation à l'approvisionnement en équipement informatique

MT = micro au travail
TR = terminal relié
TT = traitement de texte
MP = machine programmable
DOC = documents informatiques

Participation	MT	TR	TT	MP	DOC	Total
1. Ne participe jamais à la formulation de commandes de matériel informatique	52 % (438)	76 % (404)	60 % (93)	68 % (51)	75 % (473)	68 % (1 458)
2. L'entreprise ne laisse pas le choix d'utiliser un logiciel en français même s'il est disponible sur le marché	16 % (405)	31 % (339)	24 % (84)	25 % (49)	—	23 % (877)

En ce qui concerne la langue utilisée au cours des diverses démarches d'approvisionnement (tableau IV.9), il existe un décalage important entre la langue de la publicité (catalogues et dépliants) et la langue effective de la commande (descriptions et caractéristiques transmises aux fournisseurs). Alors qu'entre les deux tiers et les trois quarts des catalogues et des dépliants sont en français ou bilingues, les descriptions et les caractéristiques techniques qui doivent être fournies au vendeur ne peuvent être uniquement en français que dans 30 % à 40 % des cas. Le français souffre donc encore ici d'un déficit : une mise en marché en français ne se répercute pas totalement sur la langue de la transaction.

TABLEAU IV.9

Proportion des usagers de l'informatique au travail qui peuvent conduire en français les démarches d'approvisionnement en équipement informatique

MT = micro au travail
TR = terminal relié
TT = traitement de texte
MP = machine programmable
DOC = documents informatiques

Démarches	MT	TR	TT	MP	DOC	Total
1. Catalogues ou dépliants du fabricant en français ou bilingues	75 % (132)	65 % (47)	79 % (20)	—	62 % (56)	71 % (263)
2. Catalogues ou dépliants du vendeur en français ou bilingues	80 % (126)	67 % (46)	93 % (20)	—	82 % (53)	77 % (253)
3. Descriptions et caractéristiques données uniquement en français au fournisseur	28 % (130)	32 % (45)	46 % (17)	—	40 % (54)	32 % (254)
4. Formulaires de commandes en français ou bilingues	85 % (128)	85 % (48)	96 % (19)	—	88 % (54)	86 % (256)

4.3. Informatique et langue française : opinion des usagers

Jusqu'ici, on a observé divers aspects (usage des appareils, documentation, formation, approvisionnement) du contact avec l'informatique dans le but de mesurer concrètement la place qu'y occupe le français. On examinera mainte-

nant les attitudes, les perceptions, les aspirations et les motivations des usagers à partir des opinions qu'ils ont manifestées à propos de la place du français en informatique.

Quatorze énoncés d'opinion ont été soumis aux répondants du sondage. Ils se regroupent sous quatre thèmes : la perception de la place du français en informatique, l'impact de l'usage de l'anglais, les freins à une utilisation plus grande du français et le bien-fondé d'une intervention pour corriger la situation.

L'analyse des opinions sera faite en fonction du type d'usage principal de l'informatique [2] et de l'intensité, dans l'usage de ces technologies, du contact avec l'anglais. Pour mesurer ce dernier aspect, un indice d'anglicisation du contact avec l'informatique a été élaboré. Lorsque l'usager utilise un manuel en anglais (ou toute autre documentation en anglais), lorsque ses logiciels sont pour la moitié ou plus en anglais, il acquiert des points pour l'indice d'anglicisation [3]. Un indice de valeur 0 indique une absence de contact avec l'anglais (puisqu'il est techniquement impossible de tenir compte de tout, on peut aussi parler d'un contact faible) tandis qu'un indice de valeur 3 (regroupement des valeurs 3, 4 et 5) reflète un contact fort.

4.3.1. Place du français en informatique

Le graphique IV.1 présente cinq énoncés d'opinion qui évoquent la situation du français dans le domaine de l'informatique.

Dans le premier cas, on constate que près de 7 répondants sur 10 (68 %) considèrent que l'utilisation de l'anglais dans le domaine de la micro-informatique constitue un problème important au Québec. On n'observe pas de variation marquée selon le type de contact principal avec les technologies informatiques mais un écart de neuf points distingue les usagers dont le contact avec l'anglais est fort (61 %) et ceux dont le contact est inexistant ou faible (70 %). Paradoxalement, ceux qui utilisent davantage l'anglais sont proportionnellement un peu moins enclins à qualifier le problème d'important.

---

2. La catégorie « micro à domicile » regroupe les usagers qui utilisent cet appareil seulement à domicile. Les autres catégories (pour les usagers au travail) sont établies en fonction de la tâche reliée à l'informatique qui requiert le plus grand nombre d'heures de travail.
3. Chaque utilisation d'un manuel en anglais donne un point, la moitié ou plus de logiciels (jeux) en anglais donne deux points, la consultation en anglais de la moitié ou plus de la documentation produite par ordinateur donne deux points. La possibilité de produire les accents français n'a pas été considérée.

GRAPHIQUE IV.1

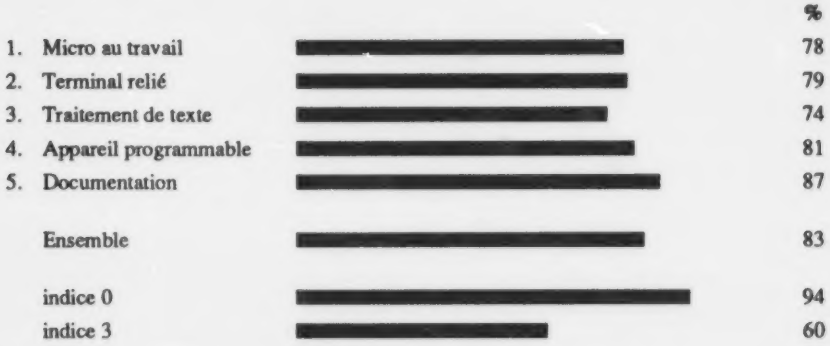
Perception de la place du français dans le domaine de l'informatique [a b]

57E ***L'utilisation de l'anglais dans le domaine de la micro-informatique constitue un problème important au Québec.***

57D ***Les principaux constructeurs d'ordinateurs tiennent compte de la clientèle francophone.***

GRAPHIQUE IV.1 (suite)

50A ***Votre entreprise fait beaucoup d'efforts pour que vous utilisiez le français avec les nouvelles technologies.***



57A ***Compte tenu de la demande actuelle, le nombre de logiciels en français est suffisant.***

GRAPHIQUE IV.1 (suite)

51C ***Les manuels d'informatique en français sont plus difficiles à trouver que les manuels équivalents en anglais.***

		%
1.	Micro à domicile	94
2.	Micro au travail	90
3.	Terminal relié	87
4.	Traitement de texte	81
5.	Appareil programmable	93
6.	Documentation	87
	Ensemble	89
	indice 0	85
	indice 3	94

a : Le graphique indique le pourcentage des répondants tout à fait d'accord ou plutôt d'accord avec l'énoncé.

b : Les données sont ventilées selon le contact principal que l'usager entretient avec l'informatique et selon l'indice d'anglicisation de ce contact (voir le texte).

Au second énoncé, seulement le tiers des répondants estiment que les principaux constructeurs d'ordinateurs tiennent compte de la clientèle francophone. Contrairement à ce qu'on a observé pour l'énoncé précédent, deux types d'usagers se distinguent des autres. Les usagers domestiques ne sont que 18 % à souscrire à la proposition alors que les utilisateurs de machines à traitement de texte sont 56 % à le faire. L'indice d'anglicisation produit aussi une différenciation de l'opinion. Ceux qui sont soumis à un contact fort avec l'anglais manifestent moins leur accord (24 %) que ceux dont l'indice d'anglicisation est faible (37 %).

Le troisième énoncé permet de constater que la grande majorité (83 %) des usagers estiment que leur entreprise fait beaucoup d'efforts pour leur offrir la possibilité d'utiliser le français. Le type de contact avec l'informatique ne produit pas de variation importante de l'opinion mais l'indice d'anglicisation est ici très déterminant (60 % et 94 %).

Les quatrième et cinquième énoncés qui traitent de la disponibilité des logiciels et des manuels en français présentent un portrait très éloquent de la situation. La très grande majorité (80 %) déplore la faible disponibilité des

logiciels en français et la difficulté de trouver des manuels en français (89 %) comparables aux manuels en anglais. L'indice d'anglicisation renforce encore le diagnostic de même que certains usages (micro-ordinateur à domicile et machine à traitement de texte) dont on sait qu'ils se situent aux extrêmes quant à la possibilité d'utiliser le français.

En résumé, les usagers sont en général très conscients de la faiblesse de la situation du français dans le domaine des technologies informatiques. Par contre, la forte proportion des usagers qui estiment que leur entreprise fait beaucoup d'efforts pour leur permettre d'utiliser le français avec les nouvelles technologies constitue un résultat encourageant.

4.3.2. Impact de l'anglais

Au graphique IV.2, 52 % des répondants sont d'avis que l'informatique accroît l'usage de termes anglais entre collègues de travail. Les utilisateurs de micro-ordinateurs partagent davantage ce point de vue (60 %) de même que ceux qui sont davantage en contact avec l'anglais (67 %) dans leurs tâches informatiques.

Par ailleurs, bien que 80 % des usagers francophones de l'informatique se déclarent bons ou très bons en anglais, de 40 % à 50 % des répondants trouvent qu'il leur a été difficile de s'adapter aux termes techniques anglais. Cependant, une proportion plus faible (31 %) des usagers qui doivent utiliser fortement l'anglais pour exécuter leurs travaux disent avoir éprouvé de telles difficultés.

Le tableau IV.10 montre que le degré de maîtrise de l'anglais et l'intensité du contact avec cette langue dans l'exécution des tâches reliées à l'informatique influencent tous deux le profil des résultats.

TABLEAU IV.10

Proportion des usagers de l'informatique qui ont eu de la difficulté à s'adapter aux termes techniques anglais, selon la connaissance de l'anglais et l'indice d'anglicisation

Connaissance de l'anglais	Indice 0	Indice 3
Très bonne	26 % (202)	16 % (100)
Assez bonne	46 % (404)	36 % (86)

GRAPHIQUE IV.2

Impact de l'usage de l'anglais en informatique

50B ***On utilise de plus en plus de termes anglais entre collègues de travail à cause de l'informatique.***

57B ***Il était difficile au début de s'adapter aux termes techniques anglais.***

4.3.3. Quelques obstacles à l'usage du français

Le coût plus élevé des logiciels en français, leur disponibilité tardive, la qualité des manuels en français et l'impression de travailler plus facilement avec du matériel anglais sont des objections souvent soulevées lorsqu'il est question de franciser l'usage de l'informatique. Le graphique IV.3 montre que beaucoup d'usagers sont sensibles à ces objections.

Ainsi, 37 % des usagers estiment que les logiciels en français valent si cher que ça ne vaut pas la peine (de les acquérir). Les usagers domestiques (46 %) sont proportionnellement plus nombreux à le croire de même que ceux dont le contact avec l'informatique se fait davantage en anglais (48 %). Quant à l'impression d'être en retard lorsqu'on utilise un logiciel en français, elle vaut pour plus ou moins les deux tiers des répondants, sauf pour les usagers de machines à traitement de texte (51 %).

En ce qui concerne la qualité des manuels en français, seulement environ la moitié des répondants (54 %) les jugent aussi bien faits que les manuels en anglais. Les usagers d'un micro-ordinateur à domicile le croient encore moins (41 %).

Enfin, le dernier énoncé du même graphique révèle un résultat très important. Une forte proportion des répondants (53 %) estiment qu'on travaille plus facilement avec du matériel en anglais. Les usagers de micro-ordinateurs sont encore davantage de cet avis (domicile, 63 % ; travail, 58 %) et bien plus encore, ceux pour lesquels l'indice d'anglicisation est fort (75 %).

Les résultats présentés par le graphique IV.3 sont autant d'indices selon lesquels la position du français laisse beaucoup à désirer et la pente à remonter est assez abrupte. L'image du statut du français en informatique est négative pour une grande partie des répondants.

4.3.4. Bien-fondé d'une intervention

Le graphique IV.4 permet d'avoir une bonne idée du sentiment des usagers de l'informatique. En très grande majorité (83 %), ils croient que le gouvernement doit intervenir pour obliger les fabricants à tenir compte de la clientèle francophone. Ceux qui utilisent davantage l'anglais dans leurs travaux informatiques sont un peu moins nombreux (74 %) à souhaiter une intervention du gouvernement.

Par ailleurs, pour plus ou moins la moitié des répondants, il ne faudrait pas aller trop loin dans la francisation afin de ne pas compromettre le virage technologique.

GRAPHIQUE IV.3

Obstacles à une utilisation plus grande du français en informatique

51A ***Par rapport aux logiciels anglais, les logiciels français valent si cher que ça n'en vaut pas la peine.***

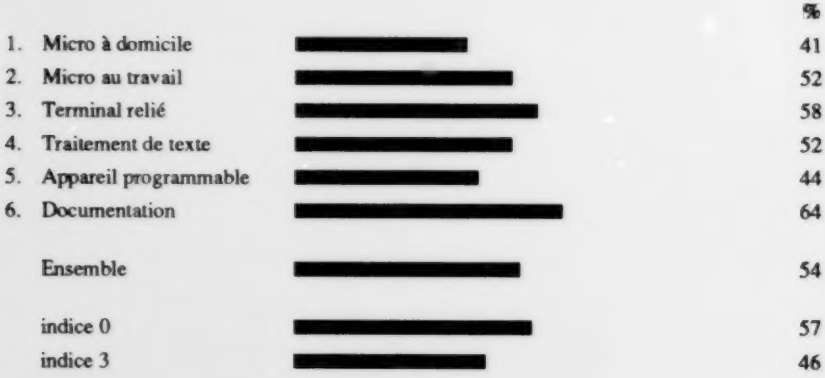
		%
1.	Micro à domicile	46
2.	Micro au travail	39
3.	Terminal relié	33
4.	Traitement de texte	27
5.	Appareil programmable	37
6.	Documentation	33
	Ensemble	37
	indice 0	32
	indice 3	48

51B ***Celui qui utilise un logiciel en français est souvent en retard par rapport à la version anglaise du même logiciel.***

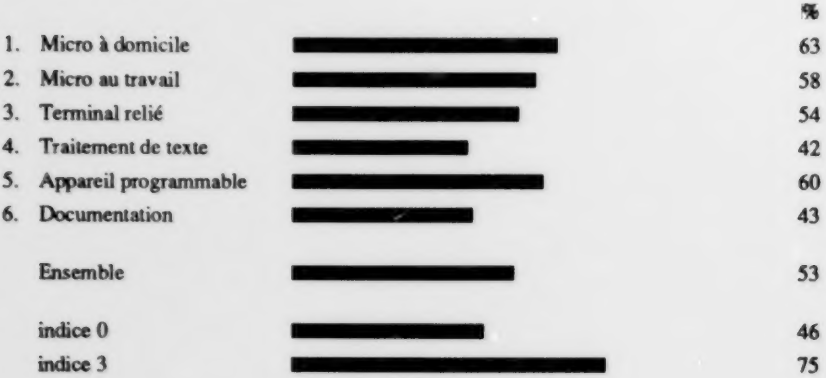
		%
1.	Micro à domicile	70
2.	Micro au travail	64
3.	Terminal relié	63
4.	Traitement de texte	51
5.	Appareil programmable	74
6.	Documentation	62
	Ensemble	64
	indice 0	60
	indice 3	71

GRAPHIQUE IV.3 (suite)

51D ***Les manuels en français sont aussi bien faits que leur équivalent en anglais.***



51E ***On travaille plus facilement avec du matériel anglais.***



GRAPHIQUE IV.4

Bien-fondé d'une intervention en faveur du français dans le domaine de l'informatique

57G ***Le gouvernement doit intervenir pour obliger les fabricants à tenir compte de la clientèle francophone.***

		%
1.	Micro à domicile	84
2.	Micro au travail	83
3.	Terminal relié	84
4.	Traitement de texte	89
5.	Appareil programmable	81
6.	Documentation	81
	Ensemble	83
	indice 0	86
	indice 3	74

57F ***Si le Québec tient trop à franciser, il risque de manquer le virage technologique.***

		%
1.	Micro à domicile	51
2.	Micro au travail	49
3.	Terminal relié	51
4.	Traitement de texte	40
5.	Appareil programmable	46
6.	Documentation	38
	Ensemble	46
	indice 0	43
	indice 3	54

4.4. Conclusion

La grande majorité des usagers québécois francophones de l'informatique considèrent que la place du français en informatique fait problème. Pour les deux tiers des répondants, les principaux constructeurs d'ordinateurs ne tiennent pas compte de la clientèle francophone et 83 % sont d'avis que le gouvernement devrait intervenir. Il devrait veiller, toutefois, à ce que son intervention ne compromette pas le virage technologique.

Le nombre de logiciels en français est insuffisant (80 % des usagers), les manuels en français difficiles à trouver (89 %), l'usage de la terminologie anglaise se répercute sur la langue de travail (entre collègues, 52 %), il est difficile de s'adapter à cette terminologie (44 %) et on a l'impression d'être en retard lorsqu'on utilise un logiciel en français (64 %). L'impact général de ces perceptions conduit une part importante des usagers (de 50 % à 60 %) à l'idée qu'il est plus facile de travailler avec du matériel en anglais. Et même plus, on constate une certaine acculturation des usagers puisque plus on utilise l'anglais en informatique, plus on l'emploie avec ses collègues de travail (67 %), plus il devient facile de travailler en anglais (75 %), moins on recherche des instruments en français et moins on est favorable à une intervention du gouvernement.

D'autres aspects du contexte influent aussi sur le statut du français en informatique. On aura constaté qu'en ce qui concerne la formation des usagers, alors que le français a été, dans la grande majorité des cas, la langue des cours suivis par les usagers (uniquement en français, 70 %), la documentation qui y a été distribuée était déjà moins en français (complètement en français, 47 %) et la terminologie utilisée par les moniteurs, encore moins (uniquement en français, 28 %). Les usagers d'un micro-ordinateur à domicile sont les plus exposés à l'anglais lorsqu'ils s'inscrivent à des cours. Chez les travailleurs, plus ils appartiennent à une grande entreprise et plus cette dernière est le pourvoyeur de la formation (plutôt qu'un établissement d'enseignement), plus le français est utilisé pour la terminologie diffusée pendant les cours.

Enfin, un autre aspect qui entraîne un contact avec l'anglais chez les usagers de l'informatique est celui des démarches d'acquisition de l'équipement. Ainsi, 48 % des usagers domestiques ont dû se référer à des catalogues ou des dépliants (fournis par le vendeur) rédigés surtout en anglais. Dans le quart des cas, l'inscription des produits sur les factures se faisait surtout en anglais.

Quant aux usagers d'équipement informatique au travail, les deux tiers ne participent pas aux démarches d'approvisionnement (micro-ordinateur, 52 %). Toutefois, contrairement à ce qu'on a pu observer chez les usagers domestiques, les documents de mise en marché (catalogues, dépliants) fournis aux usagers au travail étaient en français ou bilingues dans les deux tiers des cas ou plus.

Bizarrement, la mise en marché de l'informatique auprès des entreprises ferait une meilleure place au français que celle qui s'adresse au consommateur individuel. Toutefois, les descriptions et les caractéristiques techniques, qui doivent être fournies au vendeur par les usagers au travail, laissent beaucoup moins de place au français (uniquement en français, 32 %).

Par ailleurs, 83 % des usagers estiment que leur entreprise fait beaucoup d'efforts pour leur offrir la possibilité de travailler en français avec les nouvelles technologies, reflétant, par là même, un marché important pour les produits informatiques en français. Cependant, une proportion bien plus faible (58 %) des usagers, dont le contact avec des instruments de travail en anglais est élevé, reconnaissent les efforts de leur entreprise. La politique d'achat d'une entreprise représente donc un facteur important de l'évolution du marché.

On conclura que l'image du français en informatique laisse beaucoup à désirer. Mais fallait-il s'attendre à autre chose, cette technologie assez récente provenant de pays anglophones (ou de pays qui ont adopté l'anglais pour les domaines des affaires et de la technique) ? Toutefois, il faut retenir que la demande pour des produits francisés est forte puisque les entreprises doivent satisfaire les besoins de leur main-d'oeuvre et de leur clientèle. Enfin, en toute logique, avec la perception qu'ils ont de la situation, les usagers souhaitent très majoritairement une intervention gouvernementale.

CHAPITRE V

Nouveaux usagers et besoins en français

Au chapitre précédent, nous avons évoqué la possibilité que les futurs acquéreurs de matériel informatique soient plus exigeants en ce qui concerne la francisation de leurs instruments de travail. On tentera ici, en redistribuant les usagers actuels selon leur nombre d'années de contact avec l'informatique, de voir si les nouveaux usagers se distinguent des plus expérimentés. Cet examen devra tenir compte d'une variable extrêmement importante, soit la maîtrise de l'anglais chez les uns et chez les autres.

L'hypothèse à vérifier est que la variable « bilinguisme » et la variable « nombre d'années de contact avec l'informatique » ont toutes deux une influence sur la volonté d'utiliser le français. Le bilinguisme aura la plus grande influence mais, même à bilinguisme égal, les nouveaux usagers seront plus disposés à ressentir le besoin d'une francisation de l'informatique.

L'analyse sera menée en trois temps. D'abord, après avoir subdivisé les usagers selon qu'ils sont nouveaux ou expérimentés et selon qu'ils sont bilingues ou non, on examinera leurs caractéristiques socioprofessionnelles. Ensuite, on vérifiera comment se comparent les usagers nouveaux et expérimentés quant à la connaissance de l'anglais. Enfin, on cherchera à démontrer notre hypothèse, selon laquelle les moins bilingues manifestent une plus grande volonté de franciser et si, à bilinguisme égal, les nouveaux usagers sont du même avis.

5.1 Origine socioprofessionnelle des nouveaux usagers et des usagers bilingues

Avant de procéder à la vérification de l'hypothèse déjà présentée, il importe de mieux connaître les groupes de base qui lui servent d'appui : ceux qui maîtrisent l'anglais et ceux qui ne le maîtrisent pas, et ceux qui, par rapport aux autres, sont de nouveaux usagers.

Dans les tableaux qui suivent, on subdivisera les usagers selon qu'ils croient avoir une « très bonne » connaissance de l'anglais, une « bonne » connaissance, ou une « mauvaise » [1] connaissance de cette langue. En ce qui a trait à leur

1. Regroupement des catégories (du questionnaire) « pas tellement bonne » et « pas bonne du tout ».

expérience de l'informatique, une variable synthétique a été créée. Elle tient compte à la fois de l'usage d'un ordinateur à domicile et d'un contact avec l'informatique au travail. Chaque répondant sera caractérisé par son nombre d'années maximal d'expérience [2] en informatique, que cette expérience ait été acquise au travail ou à domicile.

5.1.1. Âge, scolarité et revenu

Le tableau V.1 permet de constater que les moins expérimentés sont plus jeunes (30,7 ans), un peu moins scolarisés (14,0 années) et font partie d'un foyer dont le revenu moyen est moins élevé (32 200 $). L'écart avec les plus expérimentés (plus de cinq ans d'expérience) est assez fort pour l'âge (30,7 ans comparativement à 37,2 ans) et le revenu (32 200 $ comparativement à 40 500 $). Âge, expérience et revenu sont évidemment des variables interdépendantes et les données ne servent ici qu'à préciser le profil des usagers.

Le tableau V.1 montre aussi que ceux qui ont une mauvaise connaissance de l'anglais sont moins scolarisés (13,1 années) et touchent un revenu inférieur (en présumant que le revenu du foyer est un bon indice).

2. Les usagers domestiques et les usagers au travail répondaient à des questions distinctes en ce qui concerne leur expérience et les catégories de réponse étaient quelque peu différentes. On a dû procéder aux ajustements statistiques suivants : pour les usagers domestiques, la catégorie d'analyse « entre un et trois ans d'expérience » correspond plutôt à environ deux ans, la catégorie « entre trois et cinq ans » correspond à plus de trois ans. Quant à la catégorie « plus de cinq ans », elle ne regroupe que les usagers au travail.

TABLEAU V.1

Expérience[a] et connaissance de l'anglais chez les usagers de l'informatique selon l'âge, la scolarité et le revenu

	Âge moyen	Scolarité moyenne	Revenu moyen du foyer (000 $)
Expérience[a]			
1. Un an et moins	30,7	14,0	32,2
2. Entre un et trois ans	31,5	14,5	33,6
3. Entre trois et cinq ans	33,4	14,9	35,5
4. Plus de cinq ans	37,2	14,8	40,5
Total	33,3 (1 725)	14,6 (1 732)	35,6 (1 570)
Connaissance de l'anglais			
1. Très bonne	34,6	15,5	39,4
2. Bonne	32,5	14,7	34,5
3. Mauvaise[b]	33,1	13,1	32,9
Total	33,3 (1 725)	14,6 (1 732)	35,6 (1 570)

a : Il s'agit du nombre d'années de contact avec l'informatique, que ce soit à domicile ou au travail.
b : Regroupement des catégories « pas tellement bonne » et « pas bonne du tout ».

5.1.2. Profession, zone de résidence et type d'usage de l'informatique

D'après le tableau V.2, les plus expérimentés en informatique se retrouvent chez les professionnels et les cadres (57 %, plus de trois ans) et les moins expérimentés, chez les étudiants (74 %, trois ans et moins). Il n'y a pas là de surprise. Quant à la connaissance de l'anglais, les professionnels (ou cadres) et les étudiants apparaissent les plus bilingues. Seul un usager de cette catégorie sur six

dit ne pas avoir une bonne connaissance de l'anglais. On obtient le double (deux sur six) pour les employés de bureau (ou vendeurs) et les ouvriers et presque le triple (45 %) pour les chômeurs ou les hors main-d'oeuvre. Ces données sont importantes puisque, dans la mesure où l'informatique est destinée à rejoindre des catégories de travailleurs ou de consommateurs moins scolarisés, elle toucherait une clientèle moins bilingue.

TABLEAU V.2

Expérience[a] et connaissance de l'anglais chez les usagers de l'informatique selon la profession

	Professionnels, cadres %	Employés de bureau, vendeurs %	Ouvriers, autres professions %	Étudiants %	Chômeurs, hors main-d'oeuvre %	Total %
Expérience[a]						
1. Un an et moins	16	25	26	34	30	22
2. Entre un et trois ans	27	29	31	40	26	29
3. Entre trois et cinq ans	22	20	20	23	33	22
4. Plus de cinq ans	35	26	23	3	11	27
Total	100 (846)	100 (511)	100 (159)	100 (170)	100 (47)	100 (1 783)
Connaissance de l'anglais						
1. Très bonne	37	22	19	27	20	30
2. Bonne	47	48	46	59	35	48
3. Mauvaise[b]	16	30	35	14	45	22
Total	100 (846)	100 (511)	100 (159)	100 (169)	100 (47)	100 (1 732)

Voir les notes du tableau V.1.

Le tableau V.3 qui distribue les usagers selon la zone de résidence ne permet pas de tirer de conclusions importantes en ce qui a trait au nombre d'années d'expérience en informatique. Les fluctuations se font surtout entre catégories voisines (par exemple, plus de cinq ans plutôt que de trois à cinq ans). Ceux qui résident dans la zone frontalière (Estrie et Outaouais) semblent compter un peu moins d'années d'expérience mais le sous-échantillon étant petit (101 cas), la marge d'erreur est assez élevée.

En ce qui concerne la connaissance de l'anglais, les usagers du Québec métropolitain et ceux qui vivent en province (« mauvaise », respectivement 24 % et 30 %) sont un peu moins bilingues que ceux de Montréal et de la zone frontalière (« mauvaise », respectivement 15 % et 16 %).

TABLEAU V.3

Expérience[a] et connaissance de l'anglais chez les usagers de l'informatique selon la zone de résidence

	Québec métro %	Montréal métro %	Frontalier %	Ailleurs %	Total %
Expérience[a]					
1. Un an et moins	26	21	19	22	22
2. Entre un et trois ans	24	29	45	29	29
3. Entre trois et cinq ans	17	23	16	23	22
4. Plus de cinq ans	33	27	20	26	27
Total	100 (258)	100 (735)	100 (101)	100 (639)	100 (1 733)
Connaissance de l'anglais					
1. Très bonne	21	39	31	23	30
2. Bonne	55	46	53	47	48
3. Mauvaise[b]	24	15	16	30	22
Total	100 (258)	100 (734)	100 (101)	100 (639)	100 (1 732)

Voir les notes du tableau V.1.

Pour compléter cette analyse qui met en relation l'expérience des usagers et leur connaissance de l'anglais avec leurs caractéristiques socioprofessionnelles, un indice sur le type d'usage de l'informatique a été composé.

Ces types d'usage se définissent comme suit :

— MD : Micro-informatique domestique seulement

— MT-TR (faible) : Usagers au travail qui se servent d'un micro-ordinateur et d'un terminal relié ou de l'un des deux, mais en se limitant à un seul logiciel pour chacun de ces appareils

— MT-TR (fort) : Même type que le précédent mais utilisant plusieurs logiciels

— TT-MP-DOC : Usagers qui utilisent uniquement soit une machine à traitement de texte, soit une machine programmable ou encore qui se limitent à consulter des documents produits par ordinateur

— MULTI : Usagers qui combinent des expériences multiples avec l'informatique

Selon le tableau V.4, les plus expérimentés appartiennent davantage à la catégorie de ceux qui utilisent les machines à traitement de texte, la machine programmable ou encore qui se limitent à consulter des documents produits par ordinateur (40 %, plus de cinq ans d'expérience). Ils sont suivis de près par les multi-utilisateurs (plusieurs appareils) dont 35 % se situent dans la catégorie ayant plus de cinq ans d'expérience. Les usagers à domicile sont les moins expérimentés (39 %, un an et moins).

Les multi-utilisateurs sont les plus bilingues de tous (36 %, très bonne connaissance de l'anglais et 86 %, au moins une bonne connaissance). Plus ou moins les trois quarts des autres groupes jouissent aussi d'au moins une bonne maîtrise de l'anglais.

TABLEAU V.4

Expérience[a] et connaissance de l'anglais selon le type d'usage de l'informatique

	MD (seul.) %	MT-TR (faible) %	MT-TR (fort) %	TT-MP DOC %	MULTI %	Total %
Expérience[a]						
1. Un an et moins	39	22	22	17	14	22
2. Entre un et trois ans	34	30	27	27	28	29
3. Entre trois et cinq ans	27	19	24	16	23	22
4. Plus de cinq ans	—	29	27	40	35	27
Total	100 (271)	100 (435)	100 (309)	100 (293)	100 (425)	100 (1 733)
Connaissance de l'anglais						
1. Très bonne	26	31	24	28	36	30
2. Bonne	50	41	51	50	50	48
3. Mauvaise[b]	24	28	25	22	14	22
Total	100 (271)	100 (434)	100 (309)	100 (293)	100 (425)	100 (1 732)

Voir les notes du tableau V.1.

Enfin, le tableau V.5 permet de constater que les usagers francophones de l'informatique se distribuent plus ou moins également en fonction de l'expérience et du type d'usage si ce n'est un plus grand nombre de moins expérimentés chez ceux qui se limitent à utiliser l'ordinateur à domicile (11 % pour trois ans et moins comparativement à 4 % pour plus de trois ans).

TABLEAU V.5

Distribution des 1 733 informateurs francophones, selon le type d'usage qu'ils font de l'informatique et leur nombre d'années d'expérience dans le domaine

	Trois ans et moins	Plus de trois ans
MD	11 %	4 %
MT-TR (faible)	14 %	12 %
MT-MR (fort)	9 %	9 %
TT-MP-DOC	7 %	10 %
MULTI	10 %	14 %
Total	51 %	49 %

À titre de résumé, la grille-synthèse suivante donne un aperçu des caractéristiques dominantes des usagers classés selon qu'ils sont expérimentés ou non, bilingues ou non. Les résultats de l'analyse se présentent avec beaucoup de symétrie sauf dans le cas des étudiants qui, bien que moins expérimentés, sont plus bilingues que la moyenne (pas autant que les professionnels et les cadres toutefois).

Grille-synthèse

– expérimentés	+ expérimentés	– bilingues	+ bilingues
+ jeunes	+ âgés	—	—
– scolarisés	—	– scolarisés	+ scolarisés
– rémunérés	+ rémunérés	– rémunérés	+ rémunérés
+ d'étudiants	+ de professionnels ou de cadres	– d'ouvriers, employés de bureau, vendeurs, chômeurs ou hors main-d'oeuvre	+ de professionnels, cadres, étudiants
—	—	+ Québec métro et province	+ Montréal et zone frontalière
+ ordinateur à domicile	+ machine à traitement de texte, machine programmable, documents produits par ordinateur et multi-utilisateurs	—	+ multi-utilisateurs

5.2. Années d'expérience et bilinguisme

On vient de constater que les étudiants, bien que moins expérimentés que la moyenne des usagers de l'informatique, sont en général plus bilingues que la moyenne. Il importe de vérifier, pour l'ensemble des usagers, quelle est la force de la relation entre expérience et bilinguisme.

Le tableau V.6 indique assez clairement que les plus expérimentés comptent davantage de très bons bilingues (38 %) que la moyenne tandis que les moins expérimentés en regroupent une plus faible proportion (21 %). La corrélation entre ces variables, même si elle est indéniable (Chi ^{2} significatif), n'est cependant pas très forte (coefficient de contingence 0,15 et V de Cramer 0,11). Les nouveaux usagers continuent donc de se recruter largement chez les bilingues (seulement 29 % de ceux qui ont un an et moins d'expérience consi-

dèrent ne pas avoir une bonne connaissance de l'anglais). Dans un sondage [3] fait par le Conseil de la langue française en octobre 1985 auprès de l'ensemble de la population québécoise, 52 % des Québécois francophones estimaient avoir une bonne ou excellente compétence pour parler l'anglais. Selon cet indice, environ la moitié des francophones seraient bilingues alors que nos usagers de l'informatique le sont à près de 80 %. Logiquement, les nouveaux usagers devraient désormais se recruter encore davantage chez les moins bilingues. Vérifions maintenant la relation qui peut exister entre le degré de bilinguisme et la volonté d'accroître la place du français en informatique.

TABLEAU V.6

Connaissance de l'anglais chez les usagers de l'informatique selon le nombre d'années d'expérience avec cette technologie

Connaissance de l'anglais	Un an et moins %	Entre un et trois ans %	Entre trois et cinq ans %	Plus de cinq ans %	Total %
1. Très bonne	21	27	33	38	30
2. Bonne	50	51	46	44	48
3. Mauvaise [a]	29	22	21	18	22
Total	100 (379)	100 (504)	100 (375)	100 (474)	100 (1 732)

a : Regroupement des catégories « pas tellement bonne » et « pas bonne du tout ».

5.3. Bilinguisme et besoins en francisation

Un certain nombre de questions de l'enquête permettent d'apprécier les besoins et la volonté de franciser. Relevons brièvement chacune de ces questions qui serviront de base à l'analyse.

3. Daniel Monnier, *La perception de la situation linguistique par les Québécois*, « Documentation du Conseil de la langue française », n° 23, 1986.

Les usagers d'un micro-ordinateur à domicile étaient invités à répondre aux questions suivantes :

8D. Lors de l'achat de votre micro-ordinateur, le fait de pouvoir utiliser le français a-t-il été un élément très important, assez important, peu important ou pas du tout important de votre décision ?

14. Lors de l'achat d'un logiciel, est-ce que l'utilisation du français est un élément très important, assez important, peu important ou pas du tout important dans votre décision ?

16. Êtes-vous disposé à payer davantage pour obtenir une copie française d'un logiciel ?

Tous les usagers devaient aussi dire s'ils étaient tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes :

51B. Celui qui utilise un logiciel en français est souvent en retard par rapport à la version anglaise du même logiciel.

51E. On travaille plus facilement avec du matériel anglais.

57B. Il était difficile au début de s'adapter aux termes techniques anglais.

57C. L'informatique reste pour moi un domaine difficile à comprendre.

57E. L'utilisation de l'anglais dans le domaine de la micro-informatique constitue un problème important au Québec.

57G. Le gouvernement doit intervenir pour obliger les fabricants à tenir compte de la clientèle francophone.

Jusqu'à quel point le fait d'être plus ou moins bilingue introduit-il une différenciation de l'opinion des usagers ?

Les tableaux V.7 et V.8 montrent qu'il y a une relation forte entre bilinguisme et importance accordée à la possibilité d'utiliser le français lors de l'achat d'un micro-ordinateur domestique ou d'un logiciel. Ainsi, 73 % des usagers qui ont une mauvaise connaissance de l'anglais accordent de l'importance (très important, 42 %; assez important, 31 %) à cet aspect comparativement à 30 % pour ceux qui déclarent avoir une très bonne connaissance de l'anglais et 43 % pour ceux qui ont une bonne connaissance.

L'achat d'un logiciel donne lieu à une variation encore plus forte : 87 % des non-bilingues considèrent importante la possibilité d'utiliser le français comparativement à 32 % des très bilingues. Les coefficients de corrélation sont ici assez élevés (coefficient de contingence = 0,42 et V de Cramer = 0,32).

Le tableau V.9 confirme la même tendance. Les deux tiers (66 %) des usagers domestiques qui ont une mauvaise connaissance de l'anglais sont disposés à payer davantage pour une copie en français d'un logiciel comparativement à 32 % des très bilingues.

TABLEAU V.7

Importance accordée au fait de pouvoir utiliser le français lors de l'acquisition d'un micro-ordinateur domestique, selon la connaissance de l'anglais

	Connaissance de l'anglais			
	Très bonne %	**Bonne %**	**Mauvaise %**	**Total %**
1. Très important	12	18	42	21
2. Assez important	18	25	31	24
3. Peu important	22	26	13	22
4. Pas du tout important	48	31	14	33
Total	100 (152)	100 (227)	100 (95)	100 (474)

TABLEAU V.8

Importance accordée au fait de pouvoir utiliser le français lors de l'acquisition d'un logiciel, selon la connaissance de l'anglais

	Connaissance de l'anglais			
	Très bonne %	**Bonne %**	**Mauvaise %**	**Total %**
1. Très important	15	25	62	29
2. Assez important	17	29	25	25
3. Peu important	29	26	6	23
4. Pas du tout important	39	20	7	23
Total	100 (152)	100 (228)	100 (90)	100 (469)

TABLEAU V.9

Usagers domestiques disposés à payer plus cher pour obtenir une copie en français d'un logiciel, selon la connaissance de l'anglais

	Connaissance de l'anglais			
	Très bonne %	**Bonne %**	**Mauvaise %**	**Total %**
1. Oui	32	55	66	50
2. Non	68	45	34	50
Total	100 (152)	100 (224)	100 (90)	100 (463)

Les tableaux V.10 à V. 15 expriment aussi de plus fortes aspirations de francisation chez les non-bilingues.

	Non-bilingues	Bilingues
Difficultés de s'adapter au termes techniques anglais	+	–
L'information reste un domaine difficile à comprendre	+	–
Travail plus facile avec du matériel anglais	–	+
Retard pour l'utilisateur d'un logiciel en français	un peu –	un peu +
L'utilisation de l'anglais en micro-informatique est un problème important	+	–
Le gouvernement doit intervenir	+	–

Ces résultats sont tout à fait logiques puisque la maîtrise de la langue habituelle d'un domaine d'activité offre un avantage évident. Toutefois, il faut noter que même ceux qui ont une très bonne maîtrise de l'anglais croient majoritairement (59 %) que l'utilisation de l'anglais dans le domaine de la micro-informatique constitue un problème important au Québec. Et même plus, 73 % d'entre eux souhaitent que le gouvernement intervienne pour obliger les fabricants à tenir compte de la clientèle francophone.

TABLEAU V.10

Accord ou désaccord avec l'affirmation :
« Il était difficile au début de s'adapter aux termes techniques anglais », selon la connaissance de l'anglais, répondants francophones, 1986

	Connaissance de l'anglais			
	Très bonne %	Bonne %	Mauvaise [a] %	Total %
1. Tout à fait d'accord	12	29	44	27
2. Plutôt d'accord	11	16	26	17
3. Plutôt en désaccord	18	23	15	20
4. Tout à fait en désaccord	59	32	15	36
Total	100 (496)	100 (796)	100 (344)	100 (1 637)

a : Regroupement des catégories « pas tellement bonne » et « pas bonne du tout ».

TABLEAU V.11

Accord ou désaccord avec l'affirmation :
« L'informatique reste pour moi un domaine difficile à comprendre », selon la connaissance de l'anglais, répondants francophones, 1986

	Connaissance de l'anglais			
	Très bonne %	Bonne %	Mauvaise[a] %	Total %
1. Tout à fait d'accord	9	10	21	12
2. Plutôt d'accord	12	21	25	19
3. Plutôt en désaccord	22	28	26	26
4. Tout à fait en désaccord	57	41	28	43
Total	100 (512)	100 (833)	100 (385)	100 (1 731)

a : Regroupement des catégories « pas tellement bonne » et « pas bonne du tout ».

TABLEAU V.12

Accord ou désaccord avec l'affirmation :
« On travaille plus facilement avec du matériel anglais »,
selon la connaissance de l'anglais, répondants francophones, 1986

	Connaissance de l'anglais			
	Très bonne %	Bonne %	Mauvaise[a] %	Total %
1. Tout à fait d'accord	49	30	21	34
2. Plutôt d'accord	18	21	16	19
3. Plutôt en désaccord	17	24	19	21
4. Tout à fait en désaccord	16	25	44	26
Total	100 (494)	100 (783)	100 (351)	100 (1 629)

a : Regroupement des catégories « pas tellement bonne » et « pas bonne du tout ».

TABLEAU V.13

Accord ou désaccord avec l'affirmation :
« Celui qui utilise un logiciel en français est souvent en retard par rapport à la version anglaise du même logiciel », selon la connaissance de l'anglais, répondants francophones, 1986

	Connaissance de l'anglais			
	Très bonne %	Bonne %	Mauvaise [a] %	Total %
1. Tout à fait d'accord	42	37	33	38
2. Plutôt d'accord	17	30	29	26
3. Plutôt en désaccord	20	16	18	17
4. Tout à fait en désaccord	21	17	20	19
Total	100 (434)	100 (684)	100 (261)	100 (1 380)

a : Regroupement des catégories « pas tellement bonne » et « pas bonne du tout ».

TABLEAU V.14

Accord ou désaccord avec l'affirmation :
« L'utilisation de l'anglais dans le domaine de la micro-informatique constitue un problème important au Québec »,
selon la connaissance de l'anglais, répondants francophones, 1986

	Connaissance de l'anglais			
	Très bonne %	Bonne %	Mauvaise[a] %	Total %
1. Tout à fait d'accord	30	39	50	39
2. Plutôt d'accord	29	27	33	29
3. Plutôt en désaccord	20	24	13	20
4. Tout à fait en désaccord	21	10	4	12
Total	100 (487)	100 (780)	100 (359)	100 (1 626)

a : Regroupement des catégories « pas tellement bonne » et « pas bonne du tout" »

TABLEAU V.15

Accord ou désaccord avec l'affirmation :
« Le gouvernement doit intervenir pour obliger les fabricants à tenir compte de la clientèle francophone »,
selon la connaissance de l'anglais, répondants francophones, 1986

	Connaissance de l'anglais			
	Très bonne %	Bonne %	Mauvaise[a] %	Total %
1. Tout à fait d'accord	51	57	73	58
2. Plutôt d'accord	22	28	20	25
3. Plutôt en désaccord	14	8	4	9
4. Tout à fait en désaccord	13	7	3	8
Total	100 (505)	100 (816)	100 (377)	100 (1 697)

a : Regroupement des catégories « pas tellement bonne » et « pas bonne du tout ».

5.4. Nouveaux usagers et besoins de francisation

Que les non-bilingues souhaitent davantage être outillés en français, cela tombe sous le sens. Mais à bilinguisme égal, second volet de notre hypothèse, les nouveaux usagers de l'informatique requièrent-ils aussi plus de français ?

Dans le but de vérifier cette seconde partie de l'hypothèse, on a mis en relation la variable années d'expérience avec les questions révélant le besoin de franciser, mais en tenant constant le degré de bilinguisme des usagers. Il en ressort que l'hypothèse se vérifie quant à l'importance accordée au français lors de l'acquisition d'un ordinateur ou d'un logiciel chez les usagers domestiques, mais ne se vérifie pas lorsqu'on ventile les questions d'opinion plus générales en fonction des années d'expérience des usagers.

Au tableau V.16, on constate que seulement 17 % de ceux qui ont plus de cinq ans d'expérience en informatique ont accordé de l'importance au fait de pouvoir utiliser le français lors de l'achat de leur micro-ordinateur, alors que 56 % de ceux qui ont un an et moins d'expérience l'ont fait. Au tableau V.17, 32 % des utilisateurs ayant plus de cinq ans d'expérience accordent de l'importance au français lors de l'achat d'un logiciel, soit une proportion bien inférieure à celle qui vaut pour ceux qui ont un an et moins d'expérience (65 %). Les sous-échantillons sont relativement petits mais les mesures d'association sont significatives (Chi² significatif, coefficient de contingence = 0,41 et V de Cramer = 0,32).

TABLEAU V.16

Importance accordée au fait de pouvoir utiliser le français lors de l'acquisition d'un micro-ordinateur domestique, selon l'expérience des usagers francophones qui déclarent avoir une assez bonne connaissance de l'anglais

	Un an et moins %	Entre un et trois ans %	Entre trois et cinq ans %	Plus de cinq ans %	Total %
1. Très important	22	13	25	11	18
2. Assez important	34	31	19	6	25
3. Peu important	22	28	24	35	26
4. Pas du tout important	22	28	32	48	31
Total	100 (54)	100 (71)	100 (70)	100 (32)	100 (227)

TABLEAU V.17

Importance accordée au fait de pouvoir utiliser le français lors de l'acquisition d'un logiciel [a], selon l'expérience des usagers francophones qui déclarent avoir une assez bonne connaissance de l'anglais

	Un an et moins %	Entre un et trois ans %	Entre trois et cinq ans %	Plus de cinq ans %	Total %
1. Très important	20	28	28	22	25
2. Assez important	45	39	15	10	29
3. Peu important	20	17	34	41	26
4. Pas du tout important	15	16	23	27	20
Total	100 (55)	100 (73)	100 (68)	100 (32)	100 (228)

a : Pour usage à domicile.

Comment expliquer que, à bilinguisme égal, les usagers domestiques récents accordent plus d'importance au fait de pouvoir utiliser le français lors de l'achat de matériel informatique ou d'un logiciel ? Une explication plausible serait que les produits n'étaient à peu près pas disponibles en français lorsque les premiers acquéreurs d'ordinateurs domestiques se sont outillés. Maintenant, les produits en français sont plus courants sur le marché, une donnée dont tiennent compte les nouveaux acquéreurs. On pourrait même ajouter une autre explication à la lumière du constat qu'à bilinguisme égal, le fait d'être un nouvel usager n'entraîne pas de différenciation quant aux opinions d'ordre général sur la francisation de l'informatique. Ce pourrait bien être la nécessité de produire en français (besoins de société) qui, plus (ou tout autant) qu'un attachement personnel à la langue française, incite les usagers de l'informatique à revendiquer davantage de français.

5.5. Conclusion

Au début de ce chapitre, on a d'abord subdivisé les usagers de l'informatique en sous-groupes : les usagers nouveaux et expérimentés, les bilingues et les non-bilingues. Ces sous-groupes ont ensuite été caractérisés d'après leur origine socioprofessionnelle.

Ainsi, les utilisateurs expérimentés comptent davantage d'usagers au travail, des professionnels qui ont des contacts multiples avec l'informatique ou encore, des employés qui exploitent des machines spécialisées (traitement de texte, machine-outil industrielle et programmable). Les moins expérimentés regroupent davantage d'usagers domestiques, plus jeunes (souvent étudiants) et moins scolarisés que la moyenne.

Les usagers bilingues correspondent à peu près au profil des plus expérimentés. Ils sont plus scolarisés, travailleurs professionnels, multi-utilisateurs d'équipement informatique et habitent davantage la région de Montréal ou les zones frontalières (Estrie et Outaouais). À l'inverse, les non-bilingues sont moins scolarisés, comptent davantage d'employés de bureau ou de service, d'ouvriers et de personnes hors main-d'oeuvre, ou vivent davantage en milieu typiquement francophone (Québec métropolitain ou en province).

Par la suite, on a constaté que les nouveaux usagers étaient en général proportionnellement un peu moins bilingues que les plus expérimentés mais la différence n'est pas aussi forte que celle qu'on pouvait imaginer. Les nouveaux usagers sont encore beaucoup plus bilingues que ne l'est l'ensemble des francophones du Québec (71 % comparativement à environ 50 %).

Par ailleurs, on aura vérifié que le degré de bilinguisme des usagers a une influence assez forte sur le désir de franciser l'informatique. Par exemple, 73 % des non-bilingues (ou faiblement bilingues) accordent de l'importance au français lors de l'achat d'un micro-ordinateur domestique comparativement à 30 % des bilingues (rapport de 87 % contre 32 % pour les logiciels). Les deux tiers des non-bilingues sont disposés à payer davantage pour un logiciel en français contre seulement 32 % pour les bilingues. Autre exemple, 93 % des non-bilingues croient que le gouvernement doit intervenir pour obliger les fabricants à tenir compte de la clientèle francophone comparativement à 73 % pour les bilingues.

Enfin, à connaissance égale de l'anglais, les nouveaux usagers domestiques accordent davantage d'importance au fait de pouvoir utiliser le français lors de l'achat d'un micro-ordinateur ou d'un logiciel. Toutefois, à bilinguisme égal, les nouveaux et les plus expérimentés ne se distinguent pas quant à leurs opinions générales sur les besoins de franciser l'informatique.

On peut en tirer la conclusion qu'à connaissance égale de l'anglais, ce sont les besoins de produire en français jumelés à une meilleure disponibilité sur le marché de matériel et de logiciels propres à fonctionner dans cette langue qui contribuent le plus à distinguer les nouveaux et les anciens acquéreurs en ce qui concerne l'importance qu'ils accordent au français. En d'autres termes, être un ancien ou un nouvel usager ne modifie pas vraiment les attitudes à l'égard du besoin de franciser, besoin déjà très affirmé même chez les plus expérimentés. Par contre, le pragmatisme joue lors des démarches d'acquisition : besoin de produire en français et disponibilité de matériel et de logiciels pour le faire.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Environ 9 % (Statistique Canada - 1986) des ménages québécois possèdent un ordinateur mais, selon notre enquête, la proportion des ménages comptant au moins un adulte utilisateur d'un ordinateur à domicile serait moins élevée (6 %). Quant à la population au travail, elle serait, dans une proportion de 19,1 %, en contact avec l'informatique, proportion qu'il faudrait multiplier par un facteur de 1,5 dans les régions urbaines (donc environ 29 %).

Profil de l'usager

Prenant pour acquis que le lecteur a parcouru la conclusion du second chapitre de ce rapport qui trace un profil de l'usager de l'informatique, on ne résumera pas ici les résultats relatifs à cette analyse. Rappelons cependant que la personne qui fait usage de l'informatique est presque aussi souvent une femme qu'un homme, qu'elle est plutôt jeune, très scolarisée, travaille surtout dans la grande entreprise et est fortement bilingue. Toutefois, le profil de l'usager de l'informatique varie en fonction du type d'appareil utilisé. La machine à traitement de texte est utilisée presque uniquement par des femmes, plus jeunes et moins scolarisées que la moyenne des usagers de l'informatique. Par contre, le micro-ordinateur sert davantage aux hommes plus scolarisés que la moyenne des usagers.

Les usagers du terminal relié se recrutent autant parmi les employés de bureau et des services que parmi les professionnels. Les machines programmables sont employées surtout par des ouvriers. Les usagers d'ordinateurs à domicile se recrutent en bonne partie chez les étudiants et les professionnels. Enfin, même si la grande entreprise regroupe le plus grand nombre d'usagers de l'informatique (52 % dans les entreprises de 500 employés et plus), on constate une surreprésentation des usagers de micro-ordinateurs et de machines à traitement de texte dans les entreprises de 50 employés et moins.

Les applications de l'ordinateur varient beaucoup lorsqu'on compare l'usage domestique à l'usage dans l'entreprise. L'ordinateur domestique est un phénomène récent puisque 7 usagers sur 10 ont acquis cet appareil depuis deux ans et moins. Un peu comme l'automobile à ses débuts, l'ordinateur domestique est souvent un objet qui sert à se distraire (46 % allouent 30 % ou plus de leur temps d'utilisation aux jeux vidéo), à se poser des défis personnels (la programmation) sans compter le prestige qu'il confère à son propriétaire. Toute-

fois, il ne faut pas négliger les applications « utiles » de l'ordinateur domestique. Par exemple, le tiers des usagers s'en servent pour leur travail, 30 % pour la gestion de leur budget, 42 % pour l'établissement de listes et d'inventaires.

Dans l'entreprise, les appareils informatiques sont souvent réservés à des tâches spécifiques : traitement de texte, constitution et interrogation de banques de données, appareil-outil (industrie). Les applications du micro-ordinateur sont quelque peu différentes de celles du terminal. On sait que la main-d'oeuvre qui utilise ce dernier appareil est mixte. D'une part, les employés des bureaux et des services qui se servent d'un nombre très limité de logiciels (traitement de données, stockage d'informations) et d'autre part, les informaticiens et les professionnels qui exécutent des tâches plus complexes nécessitant le recours à un grand nombre de logiciels. À cause de la part importante des usagers de terminaux qui se limitent à des tâches restreintes, les usagers de micro-ordinateurs apparaissent, en comparaison, exploiter des applications plus variées de l'informatique.

Langue d'utilisation

À la lumière des résultats de cette enquête, on peut estimer à 30 % ou 40 % la proportion des usagers francophones qui est exposée à une très forte anglicisation de ses activités informatiques. L'arrivée du micro-ordinateur entraîne même un recul du français par rapport au niveau de francisation qui avait été atteint avec les appareils qui l'ont précédé (terminal relié, machine à traitement de texte). Si on considère que le logiciel est l'instrument de travail le plus important de l'usager de l'informatique, le terminal relié (57 % des usagers n'utilisent que des logiciels en français) devance de beaucoup le micro-ordinateur (38 % des usagers au travail et 17 % des usagers domestiques disposent de tous leurs logiciels en français). La situation est moins claire en ce qui concerne les manuels et la capacité de produire les accents français. Le micro-ordinateur offre un peu moins de manuels en français mais il permet un peu plus de produire des accents français.

La machine à traitement de texte offre, quant à elle, les meilleures possibilités de travailler en français (81 % des manuels, 97 % pour les accents, 78 % pour les menus et directives, 71 % pour les commandes). En ce qui concerne la machine programmable, le nombre restreint de répondants (50) ne permet pas un diagnostic très sûr mais les résultats de l'enquête la situeraient à peu près à mi-chemin entre le micro-ordinateur et le terminal relié (la moitié des opérateurs de machines programmables ont tous leurs logiciels en français). Pour conclure sur la langue d'utilisation de l'informatique, soulignons que les usagers du micro-ordinateur à domicile sont en matière de francisation les

moins bien nantis de tous (45 % n'ont aucun logiciel en français, 67 % de ceux qui utilisent des jeux vidéo n'en ont aucun en français, le manuel pour le logiciel le plus utilisé n'est pas en français dans 46 % des cas).

Langue de formation

Le contact de l'usager de l'informatique avec l'anglais s'établit dès sa période de formation. L'enquête permet de distinguer trois dimensions de la langue d'apprentissage de l'informatique. Ainsi, la langue des cours est uniquement le français pour 70 % des usagers. L'utilisation du français chute brusquement pour la documentation distribuée pendant le cours (47 % complètement en français) et plus encore pour la terminologie technique (28 % uniquement en français).

Les usagers domestiques apparaissent les plus exposés à la langue anglaise dans leur démarche de formation. De fait, plus les usagers appartiennent à une grande entreprise et plus l'entreprise est le pourvoyeur de la formation, plus la terminologie française sera de rigueur. Les établissements d'enseignement, malgré la responsabilité qui leur est tout naturellement impartie, véhiculeraient la terminologie française moins que l'entreprise. Il en résulte que les usagers de l'informatique à domicile et ceux de la petite entreprise pour lesquels les établissements d'enseignement sont le pourvoyeur principal de la formation, se trouvent désavantagés. L'enquête ne permet pas ici de distinguer les établissements d'enseignement privés des établissements publics.

Langue de diffusion et de spécification

L'examen des démarches d'approvisionnement en équipement informatique permet de recueillir quelques indices sur la langue de diffusion et de spécification de l'informatique. Les usagers domestiques ont dû se référer à des catalogues ou des dépliants (fournis par le vendeur) rédigés surtout en anglais dans 48 % des cas. La spécification de la commande sur la facture s'est faite en anglais pour 26 % des acquéreurs francophones. Toutefois, les usagers de l'informatique au travail qui ont participé aux démarches d'approvisionnement en équipement informatique ont pu se référer, dans une proportion de plus de 70 %, à des catalogues ou dépliants en français ou bilingues. La spécification de la commande n'a pu être seulement en français que pour le tiers d'entre eux.

On constate donc encore ici que le marché de l'informatique domestique (langue de diffusion) fonctionne plus en anglais que le marché de l'informatique professionnelle. Quant à la langue de spécification des commandes, on observe un phénomène analogue à celui qui a été décelé au chapitre de la formation des usagers : plus la langue devient technique, plus l'anglais s'impose.

Perception du statut du français en informatique

Seulement le tiers des usagers croient que les principaux constructeurs d'ordinateurs tiennent compte de la clientèle francophone. Seulement 21 % sont d'avis que le nombre de logiciels disponibles en français est suffisant. Neuf usagers sur dix estiment que les manuels en français sont plus difficiles à trouver que les manuels équivalents en anglais. Les deux tiers des usagers pensent que celui qui utilise un logiciel en français est souvent en retard par rapport à la version anglaise du même logiciel.

Ces quelques indices montrent de façon assez claire que l'image du français en informatique laisse beaucoup à désirer. Cette situation nourrit bien des préjugés que les concepteurs et les fabricants de matériel et de logiciels utilisables en français devront surmonter.

Désir d'utiliser le français chez les usagers francophones

Environ la moitié des acquéreurs d'ordinateurs domestiques attribuent une importance au fait de pouvoir utiliser le français lorsqu'ils achètent du matériel informatique et des logiciels. Pour la moitié des usagers de l'informatique (53 %), on travaille plus facilement avec du matériel anglais. Ceux qui se servent davantage d'instruments de travail ou de référence en anglais le croient encore davantage (76 %). Bien plus, 82 % des usagers domestiques ne refusent jamais d'acheter un logiciel parce qu'il n'est pas disponible en français.

Sur la base de ces données, on serait tenté de croire que le besoin de franciser l'informatique s'exprime plutôt faiblement. En approfondissant l'analyse toutefois, cette impression s'estompe. D'abord, il faut considérer que 80 % des usagers actuels sont bilingues et que la possibilité d'acquérir du matériel et des logiciels en français demeure encore difficile, sans compter que les plus expérimentés ont vécu une quasi-impossibilité de se familiariser en français avec cette technologie. De fait, plusieurs résultats exprimant un désir de francisation varient en fonction du bilinguisme et même, dans certains cas, en fonction de l'expérience des usagers. Ainsi, 73 % des usagers domestiques faiblement bilingues ont accordé de l'importance au français lors de l'achat de leur micro-ordinateur comparativement à 30 % pour les bilingues (87 % contre 32 % pour l'achat des logiciels). À connaissance égale de l'anglais, les nouveaux usagers d'un ordinateur domestique accordent aussi plus d'importance à la possibilité d'utiliser le français que les plus expérimentés, un résultat qui tend à démontrer que plus le français devient disponible, plus la préférence des usagers peut s'exprimer.

Enfin, 7 usagers de l'informatique sur 10 (68 % pour l'ensemble des usagers et 83 % pour les faiblement bilingues) estiment que l'utilisation de l'anglais dans le domaine de la micro-informatique constitue un problème important au Québec.

Désir d'une intervention

D'après 83 % des usagers de l'informatique, le gouvernement doit intervenir pour obliger les fabricants à tenir compte de la clientèle francophone. Sachant par le témoignage de ces mêmes usagers que leur entreprise fait beaucoup d'efforts pour leur permettre de travailler en français avec les nouvelles technologies, cette intervention pourrait donc s'inscrire dans une conjoncture assez propice à l'affirmation du statut du français dans le domaine de l'informatique. Considérant que la proportion de la population en contact avec cette technologie est appelée à croître rapidement et que des segments moins bilingues (80 % des usagers francophones actuels estiment avoir une bonne connaissance de l'anglais alors que la proportion s'établit à environ 50 % dans la population adulte) et moins scolarisés que les usagers actuels seront concernés, les pressions pour franciser ce domaine d'activité devraient s'accroître.

Diagnostic général

Pour mieux comprendre la dynamique de francisation de l'informatique au Québec, il faut considérer deux aspects importants de la question. Premièrement, l'informatique est-elle en voie de devenir un phénomène de masse ou demeurera-t-elle une technologie réservée aux experts ? Deuxièmement, le contexte d'usage de la technologie informatique comporte-t-il des obligations institutionnelles ou est-il du domaine privé ?

Qu'entendons-nous par phénomène de masse ou technologie réservée aux experts ? Pour qu'il y ait phénomène de masse, il faut ou bien qu'une part importante de la population soit touchée, ou bien qu'il y ait un intérêt manifeste et une accessibilité concrète pour un public assez large. À la lumière de l'enquête, on ne peut affirmer que l'informatique soit devenue un phénomène de masse mais certaines données indiquent qu'elle peut le devenir. Puisque, selon nos estimations, la proportion des ménages comptant un adulte qui utilise un ordinateur à domicile ne dépasserait pas 6 % et qu'au travail, moins d'un employé sur cinq travaillerait avec des appareils informatiques, on ne peut parler de phénomène de masse. Le niveau de scolarité des utilisateurs étant par ailleurs très élevé, force est de conclure qu'il s'agit dans une large mesure d'un outil d'expert.

Par contre, on constate le grand intérêt des usagers domestiques pour des aspects de l'informatique qui ont peu à voir avec des activités d'experts. Apprentissage de la programmation par intérêt personnel et engouement pour les jeux vidéo révèlent que le micro-ordinateur pourrait devenir un objet de consommation assez répandu pour peu qu'une certaine désillusion ne le conduise pas au placard. Dans cet ordre d'idée, il est douteux que la stratégie de

mise en marché basée sur l'intérêt ludique ou l'autoformation puisse durer. Il faudra que l'ordinateur domestique prouve qu'il a une utilité « domestique » et aussi qu'il puisse être plus facilement apprivoisé. La langue d'explication et de fonctionnement des appareils prend ici une importance fondamentale d'autant plus que les futurs acquéreurs ne seront pas aussi bilingues que les utilisateurs actuels.

Au travail, la proportion d'employés qui travaillent avec des appareils informatiques est quatre fois plus élevée que sur le plan domestique. Il y a aussi des indices montrant qu'il s'agit d'une part d'une technologie réservée aux experts et d'autre part d'un phénomène qui s'élargit à une clientèle d'employés qui exécutent des tâches de soutien. Il se pose ici un problème important de définition des objectifs de francisation. Certains sont d'avis qu'il faut viser à franciser surtout l'informatique (c'est-à-dire les manuels et les logiciels) qui touchent une clientèle assez vaste. Selon cette optique, l'entreprise pourrait se limiter à franciser l'informatique exploitée par le personnel de soutien et laisser les lois du marché déterminer, selon le volume de la clientèle, ce qu'il faudra franciser pour l'informatique destinée aux professionnels, un secteur de la main-d'oeuvre qui, comme on le sait, est plutôt restreint et très diversifié. Mais notre enquête n'a-t-elle pas montré que la micro-informatique est d'abord et avant tout un outil de professionnels ? La pression pour la franciser sera beaucoup plus faible si les entreprises doivent renoncer à poursuivre des objectifs clairs de francisation pour cette catégorie d'employés.

Venons-en au second aspect de la question : le contexte d'usage de l'informatique comporte-t-il des obligations institutionnelles ou appartient-il au domaine privé ? On entendra ici par obligations institutionnelles les nécessités qui, soit par la loi, soit par respect de la clientèle, s'imposent aux personnes morales et les contraignent à produire en français. Par exemple, les fichiers informatiques servant de support au service à la clientèle doivent être en français ; par le fait même, le personnel de soutien qui les manipule a de fortes chances de disposer de manuels et de logiciels en français.

Par contre, lorsque le contexte d'usage de l'informatique ne concerne qu'un individu ou un milieu restreint, la pression institutionnelle ne joue plus. On aura constaté dans notre enquête que ce sont les usagers domestiques qui disposent le moins de logiciels en français. Au travail, les usagers de micro-ordinateurs, très souvent des professionnels, sont aussi très dépourvus à ce chapitre. Puisqu'il s'agit d'une caractéristique essentielle de la micro-informatique que d'individualiser l'usage des ordinateurs, l'expression collective du besoin de franciser devient difficile.

En terminant, rappelons qu'à en juger par la proportion des foyers québécois qui possèdent un micro-ordinateur, le Québec accuserait un certain

retard par rapport aux autres provinces du Canada. Puisque notre enquête montre que le statut du français en informatique laisse beaucoup à désirer, on peut y voir au moins un des facteurs de retard. Il est aussi assez préoccupant de constater que les grands utilisateurs des technologies informatiques sont jusqu'à un certain point acculturés, préférant dans une large mesure utiliser l'anglais plutôt que le français. Il y a là un enjeu très important puisque le français subirait une perte de prestige considérable s'il devait être classé par la masse des utilisateurs et par le public en général comme une langue impropre au fonctionnement des ordinateurs. Après tant d'efforts consentis dans le domaine de la francisation des entreprises, le défi de l'informatisation en français doit être relevé.

Pistes d'intervention

Au terme de cette analyse, permettons-nous d'indiquer au comité sur l'informatique du Conseil de la langue française quelques pistes d'intervention.

1. Il faudra tenir compte du fait que le portrait de l'usager de l'informatique est très différencié. Il y a ceux qui exercent leurs activités dans ce qu'on pourrait appeler l'informatique de service (l'informatique des grandes entreprises publiques, financières, commerciales), dont les tâches consistent à interroger et nourrir les fichiers de gestion (comptabilité, inventaire personnel, etc.) de l'entreprise ou encore, à faire du traitement de texte, en utilisant une machine spécialisée ou un ordinateur. La francisation de cet univers de travail semble en bonne voie, le français étant ici pratiquement inévitable. Mais lorsque l'informatisation se différencie, s'individualise, devient l'outil d'un plus petit ensemble, la francisation connaît de grandes difficultés. Instrument de professionnels, machine industrielle, équipement de P.M.E., ordinateur domestique, autant de volets de l'informatique où les moyens de fonctionner en français sont restreints. Dans ce contexte, il serait utile de parvenir à une formulation collective des besoins de franciser. On devrait fournir aux entreprises des occasions de s'associer pour formuler en commun les besoins de francisation dans divers champs d'application de l'informatique. Cette activité pourrait faire partie intégrante des programmes de francisation. La francisation de l'informatique pour les fins de l'entreprise pourrait avoir ensuite des retombées très positives sur celle de l'informatique domestique. En un mot, il s'agit de pallier l'atomisation de l'expression des besoins qu'entraîne l'ère de la micro-informatique en associant des utilisateurs qui appartiennent à des univers indépendants.

2. La formation des usagers est une autre des pistes d'intervention très importante. On aura constaté qu'une grande partie des usagers sont formés en fonction de la terminologie anglaise de l'informatique. Phénomène assez surprenant, ce serait les établissements d'enseignement qui, plus que les entreprises, véhiculeraient le vocabulaire anglais de l'informatique. Il y a donc une action à prendre de ce côté.
3. La mise en marché se fait davantage en anglais auprès du grand public qu'auprès des entreprises. Le consommateur individuel semble donc laissé à lui-même avec assez peu de moyens pour faire valoir ses droits à la francisation. Il faut songer ici à introduire dans la Charte de la langue française ou dans la réglementation des dispositions précises sur un domaine de consommation qui avait été ignoré au moment de l'établissement de la Charte.
4. Plus la langue de la transaction devient technique, plus l'anglais devient langue de spécification de l'informatique. Il y a là un danger de francisation superficielle. Les termes génériques seront en français mais les données techniques en anglais. On peut songer à des mesures visant à sensibiliser les fabricants, les grossistes et les détaillants d'équipement informatique.
5. Le français en informatique souffre d'un sérieux problème d'image auprès des usagers. Il faudrait que plusieurs des intervenants intéressés, fabricants, bureaux de consultants, agences gouvernementales, médias spécialisés s'associent pour promouvoir le produit informatique en français. Cette image négative qui remonte au premier âge de l'informatique risque de perdurer au delà de la valeur objective du produit disponible en français sur le marché. Le statut du français, c'est aussi une affaire de perception !
6. Les mesures destinées à franciser l'informatique se situeraient à présent dans une conjoncture favorable. Les usagers estiment que les entreprises font beaucoup d'efforts pour franciser en ce domaine, la très grande majorité des usagers revendiquent eux-mêmes une plus grande francisation et l'introduction graduelle de produits informatiques en français sur le marché crée un climat propice à une action concertée.

ANNEXE A

Comparaison entre les usagers anglophones et les usagers francophones

Commentaires

On ne constate pas de différence importante en ce qui concerne la répartition des francophones et des anglophones selon les variables suivantes : âge, bilinguisme, scolarité, profession, revenu, utilisation d'un ordinateur, proportion des usagers qui possèdent un ordinateur, le type d'usage de l'informatique au travail. Par contre, les répondants anglophones sont d'origine plus diversifiée que les francophones quant à la langue maternelle. Ceux qui possèdent un micro-ordinateur l'ont acquis en moyenne depuis plus longtemps que les francophones et semblent plus outillés. La consultation de banques de données apparaît plus courante chez les anglophones. Enfin, chez les usagers au travail, la disponibilité de logiciels dans leur langue est bien plus élevée pour les anglophones que pour les francophones. Ces derniers lisent aussi moins de revues d'informatique dans leur langue que les premiers.

Comparaison entre les usagers anglophones et les usagers francophones

	Francophones (1 733)	Anglophones (275)
1. *Âge moyen*	33 ans	35 ans
2. *Langue maternelle*		
– français	96 %	7 %
– anglais	2 %	77 %
– autre	2 %	16 %
3. *Connaissance de la langue seconde*	78 %	72 %
4. *Scolarité moyenne*	14,6	14,7
5. *Profession*		
– professionnels, cadres ou techniciens	47 %	49 %
– employés de bureau, services, vendeurs	29 %	28 %
– ouvriers, étudiants et autres professions	19 %	22 %
– chômeurs, retraités, hors main-d'œuvre	3 %	2 %
6. *Syndicalisation*	34 %	12 %
7. *Revenu du foyer*		
40 000 $ ou plus	44 %	49 %

8. *Utilisation d'un ordinateur*		
– domicile seulement	16 %	15 %
– travail seulement	71 %	69 %
– deux endroits	13 %	16 %
9. *Proportion des usagers qui possèdent un micro-ordinateur*	28 %	31 %
– depuis deux ans et moins	70 %	58 %
– imprimante	51 %	70 %
10. *Logiciel le plus utilisé à domicile*		
– jeux vidéo	6 %	5 %
– traitement de données	18 %	14 %
– traitement de texte	36 %	41 %
– cours de formation	3 %	10 %
– consultation de banque	4 %	14 %
– programmation	26 %	15 %
– autre	6 %	5 %
N	(383)	(78)
11. *Contact principal avec l'informatique au travail*		
– micro-ordinateur	30 %	29 %
– terminal relié	28 %	32 %
– machine à traitement de texte	6 %	6 %

– machine programmable	4 %	3 %
– documents produits par ordinateur	32 %	30 %
N	(1 464)	(234)
12. *Logiciel le plus utilisé au travail*		
– traitement de données	45 %	29 %
– traitement de texte	13 %	19 %
– cours de formation	5 %	6 %
– consultation de banque	17 %	29 %
– programmation	13 %	14 %
– autre	7 %	3 %
N	(709)	(139)
13. *Ont suivi un cours d'informatique*	59 %	50 %
14. *Proportion de logiciels dans leur langue au travail* (micro-ordinateur)		
– 0 %	33 %	—
– de 1 % à 49 %	12 %	2 %
– 50 %	10 %	2 %
– de 51 % à 99 %	8 %	9 %
100 %	37 %	87 %
N	(402)	(63)

(terminal relié)		
– 0 %	35 %	9 %
– de 1 % à 49 %	5 %	-
– 50 %	1 %	1 %
– de 51 % à 99 %	2 %	3 %
– 100 %	57 %	87 %
N	(297)	(75)
15. *Proportion de revues sur les ordinateurs lues en français*		
– %	40 %	86 %
– de 1 % à 49 %	15 %	9 %
– 50 %	5 %	2 %
– de 51 % à 99 %	4 %	1 %
– 100 %	36 %	2 %
N	(612)	(112)

ANNEXE B

Calculs relatifs au contact de la population avec l'informatique

Projection de la proportion de la population adulte en contact (travail et domicile) avec l'informatique

$$\frac{\text{NUMI + NUMNI}}{\text{PMI + PMNI + PMSC}} = \text{Population de 18 ans et plus en contact avec l'informatique}$$

$$\frac{2\,629 + 392\ (2\,629 + 2\,008)}{(2\,008 \times 2{,}2) + (392 \times 2{,}2) + 9\,381\ (2{,}7 \times 0{,}737)} = \frac{3\,142}{23\,946} = 13{,}1$$

NUMI : Nombre d'usagers (travail + domicile) âgés de 18 ans et plus dans les ménages éligibles où une personne a été interviewée.

NUMNI : Projection du nombre d'usagers dans les ménages éligibles (comptant au moins une personne de 18 ans et plus en contact avec l'informatique) mais dans lesquels, pour une raison ou une autre, l'entrevue n'a pu être réalisée.

PMI : Population de 18 ans et plus dans les ménages où une personne a été interviewée.

PMNI : Projection de population dans les ménages éligibles.

PMSC : Projection de population dans les ménages non éligibles (base nombre de personnes de 18 ans et plus par ménage au recensement de 1986).

Projection de la proportion des travailleurs en contact avec l'informatique

$$\frac{\text{NUA} \times \% \text{ UIT}}{\text{PMCE} \times \% \text{ PE}} = \text{Proportion de travailleurs en contact avec l'informatique}$$

$$\frac{3\,142 \times 0{,}841}{23\,946 \times 0{,}578} = \frac{2\,642}{13\,840} = 19{,}1\ \%$$

NUA : Nombre d'usagers de l'informatique dans la population adulte.

% UIT : Proportion d'usagers de l'informatique au travail.

PMCE : Population dans les ménages couverts par l'enquête.

% PE : Proportion de la population en emploi en juin 1986 (Statistique Canada, *La population active*, catalogue n° 71.001).

Projection de la proportion des ménages comptant au moins un usager d'ordinateur à domicile âgé de 18 ans et plus

$$\frac{\text{NUODMI} + \text{NUODMNI}}{\text{NMCE}}$$

$$\frac{591 + 392\ (591 \div 2\,008)}{11\,781} = \frac{706}{11\,781} = 6{,}0\ \%$$

NUODMI : Nombre de ménages comptant au moins un usager d'ordinateur à domicile âgé de 18 ans et plus parmi les ménages où une personne a été interviewée.

NUODMNI : Projection du nombre de ménages comptant au moins un usager d'ordinateur à domicile âgé de 18 ans et plus parmi les ménages en contact avec l'informatique mais pour lesquels une entrevue auprès d'un usager n'a pu être réalisée.

NMCE : Nombre de ménages ayant collaboré à l'enquête.

ANNEXE C

Questionnaire

Q1a) Est-ce que vous utilisez l'ordinateur seulement à la maison, seulement au travail ou aux deux endroits à la fois ?

Seul. à la maison	1	
Seul. au travail	2 →	PAQ 19a
Aux deux endroits	3	

1b) À la maison, utilisez-vous votre micro-ordinateur pour...(liste) ?

... des travaux reliés à votre emploi	1 →	PAQ 2
... d'autres raisons que le travail (études)	2	
... pour les deux à la fois	3	
... n'utilise pas micro	4 →	PAQ 19a

1c) En moyenne, combien d'heures par semaine utilisez-vous votre micro-ordinateur à la maison pour d'autres fins que votre travail (ou autres activités professionnelles rémunérées) ?

_____ heures PAQ 3 SI 1b = 2

Q2 En moyenne, combien d'heures par semaines utilisez-vous votre micro-ordinateur à la maison pour réaliser des travaux reliés à votre emploi (autres activités professionnelles rémunérées) ?

_____ heures

Q3 Depuis combien d'années avez-vous votre micro-ordinateur à la maison ? (si plusieurs, prendre le plus récent)

NE PAS LIRE

• moins d'un an	1
• un an	2
• deux ans	3
• trois ans	4
• plus de trois ans	5

Q4 Quelle est la marque et le modèle du micro-ordinateur que vous avez à votre domicile ? (le plus récent)

_____

Q5 Au tout début, pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous intéressé(e) au micro-ordinateur ? Était-ce surtout par... ?
(3 mentions possibles)

... intérêt personnel	1
... influence du milieu familial	2
... en rapport ave le travail	3
... études	4
Autre _____	5

Q6a) Dites-nous si vous possédez avec votre micro-ordinateur... ?
(5 mentions possibles)

... un modem (ligne téléphonique pour entrer en contact avec d'autres usagers ou banques de données, etc.)	1
... une souris	2
... une tablette graphique	3
... un 2ème lecteur de disquette ou extension-mémoire (disk-drive)	4
... un levier de commande (joy-stick)	5
... aucun appareil	6

6b) Avez-vous une imprimante ?

OUI	1
NON	2

6c) Est-ce que votre imprimante permet très facilement, facilement, difficilement ou très difficilement d'avoir les accents sur les textes en français ?

- très facilement 1
- facilement 2
- difficilement 3
- très difficilement 4
- impossible 5
- pas d'imprimante 6

Q7a) Est-ce que votre clavier possède des touches avec les accents français ?

OUI 1 → PAQ 8a
NON 2

7b) Avez-vous un logiciel qui modifie le clavier et permet d'afficher les caractères en français ?

OUI 1 → PAQ 8a
NON 2

7c) Est-ce parce que votre logiciel n'accepte pas les caractères français ?

OUI 1
NON 2

Q8a) Le manuel d'utilisation de votre micro-ordinateur est-il en français, en anglais ou bilingue ?

- Français 1
- Anglais 2 → PAQ 8b
- Bilingue 3
- Autre _____ 4

8b) Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous un manuel anglais ? (Sondez : 3 mentions possibles)

NE PAS LIRE

- n'existe pas en français 1
- coûts édition française trop élevés 2
- délais édition française trop large 3
- manuel français difficile à trouver 4
- manuel français est moins bien fait 5
- Autre _____ 6

(SPÉCIFIER)

8c) En vous basant sur votre expérience ou simplement sur vos impressions, diriez-vous que la qualité du français dans les manuels d'utilisation (des micro-ordinateurs) est en général très bonne, bonne, mauvaise ou très mauvaise ?

- très bonne 1
- bonne 2
- mauvaise 3
- très mauvaise 4

8d) Lors de l'achat de votre micro-ordinateur, est-ce que le fait de pouvoir utiliser le français a été un élément très important, assez important, peu important ou pas du tout important dans votre décision ?

- très important 1
- assez important 2
- peu important 3
- pas du tout important 4

Q9a) Présentement, utilisez-vous votre micro-ordinateur pour... ? (3 mentions possibles)

... la gestion de votre budget 1
... dresser des listes et faire des inventaires 2
... du traitement de texte 3
... interroger les banques de données 4
... des cours de formation par ordinateur 5
... faire de la programmation 6

9b) Utilisez-vous votre micro-ordinateur pour des jeux vidéos ?

OUI 1
NON 2 ⟶ PAQ 12a

Q10 Environ quel pourcentage de votre temps d'utilisation du micro-ordinateur allouez-vous aux jeux vidéos ?

_____ %

Q11a) Jusqu'à maintenant, combien de jeux vidéos avez-vous utilisés ?

_____

11b) Combien de ces jeux vidéos ont un manuel d'utilisation en français ?

_____

11c) De même, combien de ces jeux ont un affichage à l'écran en français ?

_____

Q 12a) (En excluant les jeux vidéo), environ combien de logiciels utilisez-vous avec votre micro-ordinateur ?

_____

SI AUCUN LOGICIEL, PAQ 14

12b) De ce nombre, combien de ces logiciels sont en langue française ?

_____

Q 13a) Au sujet maintenant du logiciel (que vous utilisez le plus souvent), quelle utilisation en faites-vous principalement ?

NE PAS LIRE

- jeux vidéo 1
- traitement de données 2
- traitement de texte 3
- enseignement, cours de formation 4
- interrogation de banques de données 5
- programmation 6
- autre 7

13b) Le manuel d'utilisation de ce logiciel est-il en français, en anglais ou est-il bilingue ?

- Français 1
- Anglais 2 → PAQ 13c
- Bilingue 3
- Autre 4

13c) Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous un manuel anglais ? (Sonder : 3 mentions possibles)

NE PAS LIRE

- n'existe pas en français 1
- coûts édition française trop élevés 2
- délais édition française trop longs 3
- manuel français difficile à trouver 4
- manuel français est moins bien fait 5

Autre _____
(SPÉCIFIER)

Q 14 De même, lors de l'achat d'un logiciel est-ce que l'utilisation du français est un élément très important, assez important, peu important ou pas du tout important dans votre décision ?

- très important 1
- assez important 2
- peu important 3
- pas du tout important 4

Q 15 Et vous est-il arrivé souvent, à l'occasion ou jamais de ne pas acheter un logiciel parce qu'il n'y avait pas une version française du logiciel recherché ?

- souvent 1
- à l'occasion 2
- jamais 3

Q 16 Êtes-vous disposé à payer davantage pour obtenir une copie française d'un logiciel ? (Si oui) Combien de plus seriez-vous prêt à payer (en pourcentage du prix de vente en anglais) ?

_____ %

Q 17a) Lorsque vous vous rendez chez un détaillant de micro-ordinateurs, est-ce que les catalogues ou les dépliants fournis par le vendeur sont uniquement en français, surtout en français, autant en français qu'en anglais, surtout en anglais ou uniquement en anglais ?

- uniquement français 1
- surtout français 2
- autant français qu'anglais 3
- surtout anglais 4
- uniquement anglais 5

17b) Ce que le vendeur inscrit sur votre facture de matériel informatique est-il ...

... uniquement français 1
... surtout français 2
... autant français qu'anglais 3
... surtout anglais 4
... uniquement anglais 5

Q 18a) Et à la maison, combien de personnes de 7 à 18 ans utilisent le micro-ordinateur (Aucune = 0) (7 et plus = 7)

_____

(S'il y a deux personnes de moins de 18 ans, demandez les renseignements en rotation pour la plus jeune ou la plus âgée)

_____ ans

SI AUCUN, NSP OU PR, PAQ 19A

18b) (La plus jeune)
ou
(la plus âgée) : Quel âge a-t-elle ?

_____ ans

18c) Est-ce un garçon ou une fille ?

- garçon 1
- fille 2

18d) Cette personne utilise-t-elle le micro-ordinateur surtout pour les jeux vidéo ou surtout pour d'autres applications (traitement de texte, traitement de données, etc.) ?

- surtout jeux vidéo 1
- surtout autres applications 2
- autant l'un que l'autre 3

18e) Est-ce que les logiciels qu'elle utilise sont en français ou en anglais?

... uniquement français 1
... surtout français 2
... autant français qu'anglais 3
... surtout anglais 4
... uniquement anglais 5

18f) En pensant à la vente des logiciels (ou jeux vidéo) unilingues anglais destinés aux enfants, diriez-vous qu'on devrait à l'avenir ...

... en restreindre la vente	1
... en interdire la vente	2
... laisser les choses telles qu'elles sont actuellement	3

SI N'UTILISE PAS AU TRAVAIL PAQ 51A

Q 19a) Maintenant, sur les lieux de votre emploi, pourriez-vous préciser si vous utilisez_____(liste).

19b) (Si oui), combien d'heures ? (Moins d'une heure = 00) (95 heures ou plus = 95)
(Si non = +)

	a)	b)	
• un micro-ordinateur	_____	_____	heures
• une machine à traitement de texte (comme Micom, AES...)	_____	_____	heures
• un terminal relié à un ordinateur			
• toute autre machine programmable qui commande des opérations de production, de vérification et contrôle ou de gestion de processus	_____	_____	heures

19c) Vous arrive-t-il d'utiliser des documents produits par ordinateur (formulaires, listes, textes, etc.) ?
(Si oui) Combien d'heures par semaine, en moyenne, utilisez-vous ces documents? (Moins d'une heure = 00) (95 heures ou plus = 95)

Oui	1 ⟶	_____ heures
Non	2	

19d) Nombre d'heures pour chaque catégorie : (Choisissez le nombre d'heures le plus élevé et inscrire le code correspondant au bas de l'écran) Vous utilisez donc_____(liste) en moyenne_____heures par semaine.

• micro-ordinateur	1 →	PAQ 23
• traitement de texte	2 →	PAQ 20
• terminal relié	3 →	PAQ 24
• machine programmable	4 →	PAQ 31
• documentation	5 →	PAQ 41

Q 20a) Au sujet maintenant de la *machine à traitement de texte* que vous utilisez le plus souvent au travail, les menus et les directives qui vous apparaissent à l'écran sont-ils en français, en anglais ou bilingues ?

- Français 1
- Anglais 2
- Bilingues 3

Autre _____ 4

20b) Les commandes de l'appareil sont-elles en français, en anglais ou bilingues ?

- Français 1
- Anglais 2
- Bilingues 3

Autre _____ 4

20c) Et le manuel d'utilisation fourni avec l'appareil est-il en français, en anglais ou bilingue ?

- Français 1
- Anglais 2
- Bilingue 3

Autre _____ 4

20d) En vous basant sur votre expérience ou simplement sur vos impressions, diriez-vous que la qualité du français dans les manuels d'utilisation des appareils est en général très bonne, bonne, mauvaise ou très mauvaise ?

- très bonne 1
- bonne 2
- mauvaise 3
- très mauvaise 4

Q21 Le clavier de votre machine à traitement de texte permet-il d'utiliser très facilement, facilement, difficilement ou très difficilement le accents sur les textes en français ?

- très facilement 1
- facilement 2
- difficilement 3
- très difficilement 4
- impossible 5
- pas d'imprimante 6

Q22 De même, est-ce que l'imprimante reliée à la machine permet d'imprimer très facilement, facilement, difficilement ou très difficilement les accents sur les textes en français ?

- très facilement 1
- facilement 2
- difficilement 3
- très difficilement 4
- impossible 5
- pas d'imprimante 6

PASSER À Q45

Q23 Quelle est la marque et le modèle du *micro-ordinateur* que vous utilisez le plus souvent sur les lieux du travail ?

_____

Q24a) Le manuel d'utilisation fourni avec ce (*micro-ordinateur ou terminal*) est-il en français, en anglais ou bilingue ?

- Français 1 → PAQ 24c
- Anglais 2 → CONTINUER
- Bilingue 3
- Autre _____ 4 → PAQ 24c

24b) Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous un manuel anglais? (Sondez : 3 mentions possibles)

NE PAS LIRE

- n'existe pas en français 1
- coûts édition française trop élevés 2
- délais édition française trop longs 3
- manuel français difficile à trouver 4
- manuel français est moins bien fait 5

Autre _____ 6

(SPÉCIFIER)

24c) En vous basant sur votre expérience ou simplement sur vos impressions, diriez-vous que la qualité du français dans les manuels d'utilisation des appareils en général est très bonne, bonne, mauvaise ou très mauvaise ?

- très bonne 1
- bonne 2
- mauvaise 3
- très mauvaise 4

Q25a) Est-ce que votre clavier possède des touches avec les accents français ?

OUI 1 → PAQ 26
NON 2

25b) Avez-vous un logiciel qui modifie le clavier et permet d'afficher les caractères en français ?

OUI 1 → PAQ 26
NON 2

25c) Est-ce parce que votre logiciel n'accepte pas les caractères français ?

OUI 1
NON 2

Q26 De même est-ce que votre imprimante permet très facilement, facilement, difficilement ou très difficilement d'avoir les accents sur les textes en français ?

- très facilement 1
- facilement 2
- difficilement 3
- très difficilement 4
- impossible 5
- pas d'imprimante 6

Q27 Combien de logiciels utilisez-vous lorsque vous travaillez sur votre (micro-ordinateur ou terminal) au bureau ?
(Aucun = 0)
(96 et plus = 96)

_____

SI AUCUN LOGICIEL, NSP OU PR, PAQ 30C

Q28 De ce nombre, combien sont... ?
(Inscrire les réponses dans l'ordre)

... en français _____
... en anglais _____
... dans les deux langues _____
(français et anglais)

Q29 Au sujet maintenant du logiciel (que vous utilisez le plus souvent), quelle utilisation en faites-vous principalement ?

NE PAS LIRE

- jeux vidéo 1
- traitement de données 2
- traitement de texte 3
- enseignement, cours de formation 4
- interrogation de banques de données 5
- programmation 6
- autre 7

Q30a) Le manuel d'utilisation de ce logiciel est-il en français, en anglais ou bilingue ?

- Français 1
- Anglais 2 → PAQ 30b
- Bilingue 3

Autre _____ 4

30b) Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous un manuel anglais ?
(Sondez : 3 mentions possibles)

NE PAS LIRE

- n'existe pas en français 1
- coûts édition française trop élevés 2
- délais édition française trop longs 3
- manuel français difficile à trouver 4
- manuel français est moins bien fait 5

Autre _____ 6
(SPÉCIFIER)

30c) En vous basant sur votre expérience ou simplement sur vous impressions, diriez-vous que la qualité du français dans les manuels d'utilisation des logiciels en général est très bonne, bonne, mauvaise ou très mauvaise ?

- très bonne 1
- bonne 2
- mauvaise 3
- très mauvaise 4

PAQ 45

Q31 : MACHINES PROGRAMMABLES

Q31 Quel type d'appareils plus précisément utilisez-vous pour votre travail ?
(3 mentions possibles)

- appareil mesure/vérification contrôle 1
- machine outil à commande numérique 2
- automate programmable 3
- autre 4

Q32 Au total, avec combien de ces appareils travaillez-vous ?

_____

Q33 Ce ou ces appareils que vous utilisez ont-ils toujours, dans certains cas ou jamais ...

	Toujours	Certains cas	Jamais
a) un écran cathodique	1	2	3
b) un logiciel de programmation	1	2	3

Q34 Combien de logiciels ou de programmes informatiques utilisez-vous ?

_____

Q35 De ce nombre, combien sont... ?
(Inscrire les réponses dans l'ordre)

... en français _____
... en anglais _____
... dans les deux langues _____
(français et anglais)

Q36 Vous arrive-t-il de programmer vous-même les appareils avec lesquels vous travaillez dans tous les cas, dans certains cas seulement ou jamais ?

- dans tous les cas 1
- dans certains cas seulement 2
- jamais 3

Q37a) Le manuel d'utilisation de votre machine elle-même est-il en français, en anglais ou bilingue ?

- Français 1
- Anglais 2 → PAQ 37
- Bilingue 3

Autre _____ 4

Q37b) Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous un manuel anglais ?
(Sondez : 3 mentions possibles)

NE PAS LIRE

- n'existe pas en français 1
- coûts édition française trop élevés 2
- délais édition française trop longs 3
- manuel français difficile à trouver 4
- manuel français est moins bien fait 5

Autre _____ 6
(SPÉCIFIER)

37c) En vous basant sur votre expérience ou simplement sur vos impressions, diriez-vous que la qualité du français dans les manuels d'utilisation des logiciels en général est très bonne, bonne, mauvaise ou très mauvaise ?

- très bonne 1
- bonne 2
- mauvaise 3
- très mauvaise 4

Q38 Le logiciel que vous utilisez (le plus souvent) permet-il d'obtenir un affichage ou du texte dans lequel on ne retrouve pas de termes anglais ?

- OUI 1
- NON 2

Q39a) Le manuel d'utilisation de ce logiciel est-il en français, en anglais ou bilingue ?

- Français 1
- Anglais 2 → PAQ 39c
- Bilingue 3

Autre _____ 4

39b) Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous un manuel anglais ?
(Sondez : 3 mentions possibles)

NE PAS LIRE

- n'existe pas en français 1
- coûts édition française trop élevés 2
- délais édition française trop longs 3
- manuel français difficile à trouver 4
- manuel français est moins bien fait 5

Autre _____ 6
(SPÉCIFIER)

39c) En vous basant sur votre expérience ou simplement sur vos impressions, diriez-vous que la qualité du français dans les manuels d'utilisation des appareils en général est très bonne, bonne, mauvaise ou très mauvaise ?

- très bonne 1
- bonne 2
- mauvaise 3
- très mauvaise 4

39d) Connaissez-vous une personne qui travaille dans le même domaine ? (Si oui) Pourriez-vous me donner son nom, son numéro de téléphone?

Nom :_____
N° tél :_____

Q40 La personne interviewée est-elle référée ou non référée ?

- référée (nom sur questionnaire) 1
- non référée (échantillon initial) 2

PAQ 45

Q41 Globalement, ces *documents informatiques* sont-ils ...

... uniquement français 1
... surtout français 2
... autant français qu'anglais 3
... surtout anglais 4
... uniquement anglais 5

Q42 À votre connaissance, est-ce que le système informatique qui produit ces documents pourrait les produire en français ?

- OUI 1
- NON 2

Q43 Ces documents sont-ils produits par des établissements situés au Québec ou hors du Québec ?

- au Québec 1
- hors Québec 2
- les deux 3

Q44 Est-ce que les documents consultés sont produits par votre entreprise ou proviennent d'un autre établissement ?

- partie à l'entreprise 1
- externe à l'entreprise 2
- les deux 3

PAQ 46

Q45 Aujourd'hui, lorsque vous avez besoin d'un logiciel pour votre travail, est-ce que votre entreprise vous laisse toujours, souvent, à l'occasion ou jamais le choix d'utiliser un logiciel en français lorsqu'il est disponible sur le marché ?

toujours	1
souvent	2
à l'occasion	3
jamais	4

Q46 De façon plus générale, vous arrive-t-il toujours, souvent, à l'occasion ou jamais de participer à la formulation de commande d'achat de matériel relié à l'utilisation des appareils informatiques avec lesquels vous travaillez ?

toujours	1
souvent	2
à l'occasion	3
jamais	4

Q47 Dites-nous si les aspects suivants des commandes d'achats sont uniquement en français, uniquement en anglais ou s'ils sont bilingues.

	Uniquement français	Uniquement anglais	Bilingues
a) les catalogues et les dépliants fournis par le(s) fabricant(s)	1	2	3
b) les catalogues et les dépliants fournis par le vendeur	1	2	3
c) les descriptions et les caractéristiques techniques qui doivent êtres données au fournisseur	1	2	3
d) les formulaires de commande	1	2	3

Q48 Depuis combien de temps êtes-vous en contact avec du matériel informatique dans le cadre de votre travail ?

NE PAS LIRE

- moins de 6 mois 1
- de 6 mois à un an 2
- de 1 an à 3 ans 3
- de 3 ans à 5 ans 4
- plus de 5 ans 5

Q49 À cette époque, aviez-vous le choix de la langue d'utilisation du matériel informatique ?

- OUI 1
- NON 2

Q50 Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes…

	T. à f. d'acc.	Plutôt d'acc.	Plutôt désacc.	T. à f. désacc.
a) votre entreprise fait beaucoup d'efforts pour que vous utilisiez le français avec les nouvelles technologies	1	2	3	4
b) on utilise de plus en plus de termes anglais entre collègues de travail à cause de l'informatique	1	2	3	4

Q51 En vous basant sur vos impressions personnelles ou sur votre expérience de tous les jours, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants.

	T. à f. d'acc.	Plutôt d'acc.	Plutôt désacc.	T. à f. désacc.
a) Par rapport aux logiciels anglais les logiciels français coûtent si cher que ça n'en vaut pas la peine.	1	2	3	4
b) Celui qui utilise un logiciel en français est souvent en retard par rapport à la version anglaise du même logiciel.	1	2	3	4
c) Les manuels d'informatique en français sont plus difficiles à trouver que les manuels équivalents en anglais.	1	2	3	4
d) Les manuels en français sont aussi bien faits que leur équivalent en anglais.	1	2	3	4
e) On travaille plus facilement avec du matériel anglais.	1	2	3	4

Q52a) Concernant le matériel que vous utilisez le plus fréquemment, avez-vous déjà suivi des cours ou des séances de formation pour en apprendre le fonctionnement ?

- OUI 1
- NON 2 ⟶ PAQ 55

52b) Par qui ces cours étaient-ils donnés ?
(4 mentions possibles)

NE PAS LIRE

- par du personnel de l'entreprise 1
- par le personnel du fabricant 2
- par le personnel du détaillant 3
- par le pers. institution d'enseignement 4
- Autre 5

Q53a) Les termes techniques utilisés par les moniteurs des cours ou séances de formation étaient-ils en français ou en anglais ?

NE PAS LIRE

... uniquement français 1
... surtout français 2
... autant français qu'anglais 3
... surtout anglais 4
... uniquement anglais 5

53b) En excluant les termes techniques, est-ce que les moniteurs s'exprimaient en français ou en anglais ?

NE PAS LIRE

... uniquement français 1
... surtout français 2
... autant français qu'anglais 3
... surtout anglais 4
... uniquement anglais 5

Q54 De façon générale, la documentation qui vous a été distribuée pour ces cours ou séances de formation était-elle en français ou en anglais ?

NE PAS LIRE

... complètement en français 1
... en français sauf termes techniques 2
... en français et en anglais 3
... complètement en anglais 4

Q55 Au cours des trois derniers mois, avez-vous lu des revues liées au domaine de l'informatique? (SI OUI) Combien de revues avez-vous lues ?

_____ revue(s)

SI AUCUNE, PAQ 57a

Q56 Combien de revues étaient en français ?

_____ revue(s) française(s)

Q57 Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes ...

	T. à f. d'acc.	Plutôt d'acc.	Plutôt désacc.	T. à f. désacc.
a) Compte tenu de la demande actuelle, le nombre de logiciels français est suffisant.	1	2	3	4
b) Il était difficile au début de s'adapter aux termes techniques anglais.	1	2	3	4
c) L'informatique reste pour moi un domaine difficile à comprendre.	1	2	3	4
d) Les principaux constructeurs d'ordinateurs tiennent compte de la clientèle francophone.	1	2	3	4
e) L'utilisation de l'anglais dans le domaine de la micro-informatique constitue un problème important au Québec.	1	2	3	4
f) Si le Québec tient trop à franciser, il risque de manquer le virage technologique.	1	2	3	4
g) Le gouvernement doit intervenir pour obliger les fabricants à tenir compte de la clientèle francophone.	1	2	3	4

POUR TERMINER, NOUS AIMERIONS VOUS POSER QUELQUES QUESTIONS D'ORDRE GÉNÉRAL.

Q58a) En quelle année êtes vous né(e) ?

58b) Actuellement, êtes-vous

... célibataire	1
... marié ou vivant en couple	2
... veuf/séparé/divorcé	3

Q59a) Quelle est votre langue maternelle, c'est-à-dire la première langue que vous avez apprise et que vous comprenez encore ?

• français	1
• anglais	2
• autre	3

59b) En vous incluant, combien de personnes de 18 ans ou plus habitent dans votre foyer ?

_____ personnes

Q60 Quelle langue utilisez-vous le plus souvent à la maison ?

• français	1
• anglais	2
• les deux également	3
• autre	4

Q61 Diriez-vous que votre connaissance de l'anglais est très bonne, assez bonne, pas tellement bonne ou pas bonne du tout ?

• très bonne	1
• assez bonne	2
• pas tellement bonne	3
• pas bonne du tout	4

Q62 Combien d'années de scolarité avez-vous complétées au total ?

_____ ans

Q63 Présentement, quelle est votre occupation ou profession ?
(Demandez des détails pour catégoriser)

NE PAS LIRE

- Professionnel, administrateur 1
- gérant, administrateur, à son compte 2
- technicien, semi-professionnel 3
- personnel bureau, ventes et services 4
- ouvrier spécialisé/semi-spécialisé 5
- ouvrier non spécialisé, journalier 6
- autre profession 7
- étudiant 8
- retraité/rentier 9
- chômeur / BES 10
- à la maison, ménagère 11
- autres activités 12

Q64 Quel est le secteur d'activités de votre entreprise ?
(Demandez des détails pour catégoriser)

NE PAS LIRE

- administration publique 1
- services 2
- commerce 3
- construction 4
- transport 5
- communications 6
- culture 7
- finances, assurances, immobilier 8
- manufactures (papier, textile, alim.) 9
- secteur primaire (agr./forêt/pêche) 10
- autre 11

Q65 Combien y a-t-il d'employés environ dans votre entreprise (organisme) au Québec ?

- moins de 10 employés 1
- 10-49 employés 2
- 50-99 employés 3
- 100-299 employés 4
- 300-499 employés 5
- 500-999 employés 6
- 1 000 employés et plus 7

Q66 Où est situé le siège social de l'entreprise pour laquelle vous travaillez actuellement ?

- pas de siège social 1
- Québec (province) 2
- Ontario 3
- autres provinces canadiennes 4
- États-Unis 5
- Europe (France, Angleterre, Italie) 6
- autre 7

Q67 Quelle langue utilisez-vous habituellement au travail ?

- surtout le français 1
- surtout l'anglais 2
- autant le français que l'anglais 3
- autre langue 4

Q68 Êtes-vous syndiqué ?

- OUI 1
- NON 2

Q69 Pourriez-vous m' indiquer le nom de la localité dans laquelle vous habitez actuellement ?

- Montréal métro 1
- Laval 2
- Rive-Sud 3
- Québec métro 4
- Chicoutimi-Jonq. 5
- Trois-Rivières 6
- Sherbrooke 7
- Hull 8
- Rimouski 9
- Sept-Îles 10
- Mauricie 11
- Cantons de l'Est 12
- Outaouais 13
- Abitibi-Témis. 14
- Laurent./Lanaud. 15
- Beauce 16
- Saguen./Lac St-Jean 17

- R-Sud/St-Laurent 18
- GasC.No/B.St-L. 19
- Autre 20

Q70 Pourriez-vous me dire à combien s'est élevé le revenu annuel brut de tous les membres de votre foyer pour 1987 avant impôts et déductions ? Est-ce…

… moins de 9 999 $ 1
… 10 000 $ à 19 999 $ 2
… 20 000 $ à 29 999 $ 3
… 30 000 $ à 39 999 $ 4
… 40 000 $ à 49 999 $ 5
… 50 000 $ et plus 6

VOILÀ, C'EST TERMINÉ,
MERCI BEAUCOUP DE VOTRE COLLABORATION

Le prestige d'une langue tient pour beaucoup à sa capacité d'être une langue d'usage courant dans les secteurs de pointe. La technologie informatique pose actuellement un défi important aux langues nationales et même internationales autres que l'anglais.

En abordant la question sous l'angle des comportements et des opinions des usagers, la présente étude du Conseil de la langue française apporte une contribution originale à la problématique de la place du français en informatique.

Daniel Monnier

Sociologue à l'emploi de la Direction des études et recherches du Conseil de la langue française depuis 1978, Daniel Monnier a dirigé plusieurs études relatives au statut de la langue, notamment dans les domaines du commerce, des services publics, des médias et du travail.

Il est l'auteur d'une analyse comparative des résultats de deux enquêtes sur la langue du travail, publiée par le Conseil de la langue française en 1983: *L'usage du français au travail.*

Il a également rédigé un rapport, publié par le Conseil en 1986, comparant les résultats de trois sondages: *La perception de la situation linguistique par les Québécois.*

Conseil de la langue française

9 782551 083022